

Встъпление

Този Договор за абонамент за софтуер и услуги („Договор“) между Хилти България“ ЕООД, ЕИК 030219320, Адрес: гр. София 1766, ж.к. „Младост 4“, Бизнес парк София, сграда 11А („Доставчик на услуги“) и („Клиент“) се сключва от датата на: i) приемане на Формуляра за поръчка от страна на Клиента по електронен път; или ii) подписване на Формуляра за поръчка саморъчно и от двете страни или електронно от страните чрез DocuSign (всяка от които се нарича „Дата на влизане в сила“), като във всички случаи се смята, че Формулярът за поръчка включва условията на този Договор, включително Приложение 1 (Споразумение за ниво на обслужване) и Приложение 2 (Споразумение за обработване на данни) чрез препращане. Доставчикът на услуги и Клиентът може заедно да се наричат още „Страните“ или поотделно – „Страната“. Доставчикът на услуги възнамерява да даде на Клиента правото да използва Софтуера ON!Track чрез абонаментна услуга и Клиентът възнамерява да се абонира за дадения Софтуер. В допълнение към Софтуера и свързаните услуги, които са необходими за предоставянето на Софтуера, Страните може да се договорят Доставчикът на услуги да изпълнява специфични „Професионални услуги“ съгласно правилата и условията на настоящия Договор.

Следователно с настоящото Страните се договарят за следното, като вземат предвид разпоредбите, посочени във встъплението:

1. Използване на Услугата от страна на Клиента.

1.1 задължения на Доставчика на услугата. Доставчикът на услуги ще осигури Софтуера и Услугите, които са нужни за предоставянето на Софтуера (Софтуерът и Услугите отгук нататък могат поотделно и заедно да се наричат още „Услуги“ или „Услуги“) на Клиента, както е посочено в Описанието на Услугите и конкретни условия на Услугите на Hilti ON!Track (заедно наричани по-нататък „Описание на услугите“), които са посочени във Формуляра за поръчка, и съгласно правилата и условията на настоящия Договор. Доставчикът на услуги може да изменя Услугите от време на време, доколкото съответните изменения не оказват съществено отрицателно влияние на цялостната Услуга. Доставчикът на услуги има за цел да предостави на Клиента достъп до Софтуера в рамките на два (2) работни дни, считано от Датата на влизане в сила, освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго. Софтуерът може да се състои от уеб приложение, предоставено на Клиента под формата на решение от вида „софтуер като услуга“ и мобилно приложение за инсталиране на мобилното устройство на Клиента. Договореният обхват и качеството на Услугите са изрично посочени в Описанието на услугите. Публични изявления относно Услугите, предоставяни от Доставчика на услуги или неговите представители, ще са валидни само когато са изрично потвърдени от Доставчика на услуги в писмена форма. Независимо от раздел 7.1, информацията и спецификациите, които се съдържат в Описанието на услугите, няма да се считат за гаранции по отношение на качеството на Услугата или като какъвто и да било друг вид гаранция, освен ако не са потвърдени в писмена форма като имащи подобна роля от Доставчика на услуги. Доставчикът на услуги може да актуализира и подобрява Услугите от време на време; всички такива „Актуализации“, т.е. софтуер, който отстранява „Недостатъци“ (както е дефинирано в раздел 7.4) в Услугите и/или който може да включва дребни подобрения на Услугите, са включени в Договора. В допълнение към Актуализациите, Доставчикът на услуги може да предлага надстройки и/или допълнителни услуги към тези Услуги, като под „Надстройки“ се разбира нови възможности или функционалности на Услугите, а „Допълнителни услуги“ означава или i) нови и/или пакети с допълнителни функционалности под формата на отделни модули към Услугите, или ii) приложения за интеграция или свързване с други софтуерни приложения на Hilti или трети лица. Надстройките и Допълнителните услуги са предмет на Договора само ако са поръчани отделно и платени от Клиента, като за тях може да се прилагат допълнителни правила и условия.

1.2 Системни изисквания. Експлоатацията или използването на Услугите от Клиента изисква определени системни изисквания, както е посочено в Описанието на услугите, като тези изисквания могат да бъдат променени по усмотрение на Доставчика на услуги. Спецификацията на системните изисквания не представлява част от задълженията на Доставчика на услуги съгласно този Договор. Клиентът ще носи цялата отговорност за осигуряването на всички системни изисквания, които са нужни за експлоатацията или използването на Услугите. Доставчикът на услуги не е отговорен за проблеми, състояния, забавяния, неизправности и други загуби или вреди, които произтичат от неспазване на системните изисквания от страна на Клиента и/или които са свързани с мрежовите връзки и телекомуникационните връзки на Клиента, или са причинени от интернет.

1.3 Упълномощени потребители. Освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго, под „упълномощени потребители“ се разбират служители на Клиента, които са упълномощени от Клиента да използват Услугите съгласно условията на Договора („Упълномощени потребители“). Клиентът ще даде достъп до софтуера на своите Упълномощени потребители, за да позволи регистриране, достъп и използване на Услугите съгласно правилата и условията на този Договор, в съответствие с раздел 3.3.

1.4 задължения на Клиента. Клиентът трябва да гарантира, че: i) неговите Упълномощени потребители са въвели пълна и точна информация за неговата компания и самоличност по време на регистрационния процес, като (но не само) не са използвали никакви псевдоними; ii) неговите Упълномощени потребители използват Услугата в съответствие с условията на този Договор; и iii) неговите Упълномощени потребители полагат разумни усилия, за да не допуснат неупълномощен достъп или използване на Услугата от страна на служители, които не се считат за Упълномощени потребители, или трети лица, както и да уведомят Доставчика на услуги своевременно за всички подобни случаи на неупълномощен достъп или употреба.

2. Абонаментна такса, плащане и данъци.

2.1 Абонаментна такса. Клиентът ще заплаща на Доставчика на услуги, с оглед на предоставянето на Услугите от страна на Доставчика на услуги, абонаментната такса, която е договорена във Формуляра за поръчка.

2.2 Условия за плащане. Условията за плащане са посочени във Формуляра за поръчка.

2.3 Данъци. Посочените абонаментни такси са без включен ДДС.

3. Права на собственост.

3.1 Hilti Corporation. Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein („Hilti Corporation“) изключително и неограничено запазва цялата собственост и запазва всички Права върху интелектуалната собственост по отношение на Услугите, като под „права върху интелектуалната собственост“ се разбират всички права на общото право („common law“), законови права и други права върху индустриална собственост и права върху интелектуална собственост, в т.ч. авторски права, търговски марки, търговски тайни, патенти и други права върху собственост, които са издадени, признати или приложими съгласно което и да е приложимо право по света, както и всички свързани с тях неимуществени права („Права върху интелектуална собственост“). Доставчикът на услуги е получил от Hilti Corporation правото да предоставя на Клиента права за използване на Услугите съгласно правилата и условията на настоящия Договор.

3.2 Запазване на права. С изключение на ограничените права, които се предоставят изрично чрез този Договор, с настоящия Договор Клиентът не получава никакви други права откъдето тези, които изрично са посочени тук. Клиентът запазва всички права, собственост и интереси върху своите данни, други софтуери, които не са предоставени от Доставчика на услуги, и други права върху интелектуална собственост, до които Доставчикът на услуги може да има достъп от време на време в хода на изпълнението на Услугите.

3.3 Предоставяне на права. Клиентът получава за срока на Договора правата за достъп и използване на Услугите, както е договорено във Формуляра за поръчка, като са налични следните опции:

- Конкретно посочен потребител.** Неизключително, непрехвърлимо право да разрешава на конкретно посочени Упълномощени потребители дистанционен достъп до Услугите и използване на функционалностите на Услугите до броя на Конкретно посочените потребители, определен във Формуляра за поръчка. При известяване на Доставчика на услуги, Клиентът ще има правото да смени конкретно посочен Упълномощен потребител с друг конкретно посочен Упълномощен потребител.
- Едновременен потребител.** Неизключително, непрехвърлимо право да разрешава дистанционен достъп до Услугите и използване на функционалностите на Услугите от максималния брой едновременно активни потребителски сесии, посочени във Формуляра за поръчка. Под „едновременно активни потребителски сесии“ се разбира достъп и/или използване на Услугите от i) радиочестотно устройство, ii) персонален компютър, iii) CRT и iv) VDT, които са влезли в системата и свързани с Услугите.
- Корпоративно използване.** Неизключително, непрехвърлимо право да разрешава на всички Упълномощени потребители на Клиента дистанционен достъп до Услугите и използване на функционалностите на Услугите до максималното количество, посочено във Формуляра за поръчка (ако има такава).

3.4 Документация. При поискване от страна на Клиента Доставчикът на услуги ще осигури подходящи потребителски ръководства за Услугата.

3.5 Ограничения. Клиентът няма да i) прехвърля изцяло или отчасти, продава, препродава, отдава под наем, отдава под лизинг, прехвърля, възлага, разпространява, споделя времево, предлага в сервизно бюро или по друг начин да осигурява достъп до Услугата на трети лица, различни от Упълномощените потребители; ii) модифицира, копира или създава каквито и да било дериватни разработки въз основа на Услугата; iii) приспособява или копира съдържание, което съставлява част от Услугата, освен собствените интрамрежи на Клиента за собствените му вътрешни работни цели; iv) прилага „обратен инженеринг“ или декомпилира Услугата или нейни части, освен ако това не е позволено от приложимото законодателство; v) осъществява достъп до Услугата, за да съставя каквито и да било търговско достъпни продукти или услуги; vi) копира характеристиките, функциите, интерфейсите или графиките на Услугата или нейни части; или vii) използва Услугата по начин, който излиза извън обхвата на позволената употреба по силата на този документ.

3.6 Данни на Клиента. Под „данни на Клиента“ се има предвид данните или информацията, които са предоставени на Клиента или въведени от Клиента или неговите Упълномощени потребители във връзка с Услугите, като данните на Клиента няма да съдържат никакви нарушаващи, нецензурни, заплашващи или по друг начин незаконни или увреждащи материали, включително материали, които нарушават правата на поверителност или които нарушават работата на Услугата или съдържащите се в нея данни. В отношенията между Доставчика на услуги и Клиента, Клиентът притежава данните на Клиента (до степента, до която данните на Клиента съдържат лични данни) и е отговорният администратор на данните (в рамките на значението на приложимите закони за защита на данните) във връзка с тези данни на Клиента. Доставчикът на услуги няма да осъществява достъп до данните на Клиента, с изключение на до степента: i) в която е необходимо, за да се отговори на Услугата проблеми или други

технически проблеми, ii) в която е необходимо, за да се предоставят съответните данни на Клиента на Упълномощени потребители, iii) в която е необходимо, за да изпълни своите задължения, iv) в която е необходимо, за да изпълни Услугите, v) в която е поискано от Клиента в писмена форма, vi) в която иначе е изрично позволено от условията на настоящия Договор (включително неговите приложения) или vii) с изричното съгласие на Клиента. Страните се съгласяват, че Доставчикът на услуги и/или свързаните с него лица може да използват данни на Клиента в анонимизирана форма (т.е. във форма, която не може да бъде свързана с отделен служител), за да разработват, поддържат и подобряват услугите и продуктите на компаниите от групата на Доставчика на услуги, за персонализиране на продуктите и услугите съобразно нуждите на Клиента и за целите на проучване на пазара за срока на настоящия Договор и след това. Доставчикът на услуги може да осъществява достъп до данните на Клиента, свързаните с тях системи, мрежи и устройства до степента, която е нужна за изпълнението на Услугите и/или за осигуряване на поддръжка и/или съдействие дистанционно, както допълнително е описано в Приложение 1.

3.7 Принос от Клиента. С настоящото Клиентът дава на Hilti Corporation безвъзмездно, изключително, прехвърлимо и неотменимо право, с обхват в целия свят за използване или включване в Услугите на всякакви приноси от Клиента, предложения, заявки за подобряване, препоръки или друга обратна връзка относно Услугите („**Принос от Клиента**“). Hilti Corporation и/или Доставчикът на услуги няма да имат задължение да включват Приноса от клиента в Услугите.

4. Поверителност.

4.1 Поверителност. Под „поверителна информация“ се разбира (а) изходният код на Софтуера; (б) данните на Клиента; и (в) всяка работна или техническа информация на страните, включително, но не само, всички данни във връзка със софтуерни планове, дизайни, разходи, цени и имена, както и финансови, маркетингови планове, бизнес възможности, персонал, изследвания, разработки или ноу-хау. Нито една страна няма да разкрива или използва поверителната информация на другата страна за каквито и да било цели извън обхвата на този Договор, с изключение при предварителното писмено разрешение на другата страна или когато се изисква от закона и е позволено съгласно раздел 4.2 по-долу. Всяка от страните се съгласява да защитава поверителната информация на другата страна по същия начин, по който защитава собствената си поверителна информация от подобен вид (но в никакъв случай без да полага по-малко от разумно необходимите грижи и съобразно разумните технологични стандарти за отрасъла).

4.2 Принудително разкриване. Ако някоя Страна бъде задължена по закон да разкрие поверителна информация на другата страна, тя е длъжна своевременно ще уведоми другата страна преди да разкрие информацията (до степента, в която това е позволено от закона) и ще ѝ съдейства в рамките на разумното, за сметка на другата страна, ако другата страна желае да предотврати или оспори разкриването.

4.3 Средства за защита. Ако някоя Страна разкрие или използва (или заплаши да разкрие или използва) поверителна информация на другата Страна в нарушение на задълженията за поверителност по силата на Договора, другата Страна ще има правото, в допълнение към всички други налични средства за защита, на обезпечителна мярка за спиране на такива действия, като Страните потвърждават, че всички други налични средства за защита не са достатъчни.

4.4 Изключения. Поверителната информация няма да включва никаква информация, която: i) е или стане обществено достояние без нарушение на задълженията към другата Страна; ii) е била известна на Страната преди разкриването ѝ от другата Страна без нарушение на задълженията към другата Страна; iii) е била независимо разработена от Страната без нарушение на задълженията към другата Страна; или iv) е получена от трети страни без нарушение на задълженията към другата Страна (стига данните на Клиента, които съдържат лични данни, да се обработват в съответствие със стандартите, които се изискват по силата на настоящия Договор (включително неговите приложения), дори ако същата информация може да бъде обществено достояние, налична в публичното пространство или по друг начин достъпна за Доставчика на услуги от други източници).

5. Ограничения на потреблението.

5.1 Използването на Услугите и функционалните ограничения („Ограничения на потреблението“) са определени в Описанието на услугите и трябва да се вземат предвид и спазват в пълна степен от Клиента по време на използването на Услугите. Без да се засяга предвидено в раздел 8.3, Клиентът се отказва от всички гаранции и претенции за отговорност и средства за защита, до позволената съгласно приложимото законодателство степен, които произтичат от използване на Услугите от страна на Клиента, несъответстващо на Ограниченията на потреблението.

5.2 Бизнес Клиенти. Услугите са предназначени и проектирани да се използват единствено от професионални бизнес клиенти в строителния сектор и неговите подчинени отрасли, свиването на енергийните системи и при поддръжката на сгради, и не са предназначени за използване от други бизнес сфери или крайни клиенти – потребители („**Сфера на употреба**“). Без да се засяга предвидено в раздел 8.3, Клиентът се отказва от всички гаранции и претенции за отговорност и средства за защита, до позволената съгласно приложимото законодателство степен, които произтичат от използване на Услугите от страна на Клиента извън Сферата на употреба.

6. Обезщетяване от Клиента.

6.1 Обезщетения от Клиента. Клиентът ще обезщетява, защитава и няма да търси отговорност от Доставчика на услуги срещу и във връзка с каквито и да било искове от трети лица и/или наложени на Доставчика на услуги или на Клиента глоби и имуществени санкции, които се основават на: i) Използване на Услугите от страна на Клиента до степен, която е в нарушение на Ограниченията на потреблението, както е посочено в раздел 5.1 по-горе; ii) нарушение от страна на Клиента на приложимите закони за защита на данните; или iii) данни на Клиента и каквато и да било друга информация или материали, които са въведени в или използвани заедно с Услугите. Доставчикът на услуги ще оказва съдействие в рамките на разумното за защитата срещу такива искове, ако Клиентът поиска това, като Клиентът ще възстанови на Доставчика на услуги направените разумни разходи във връзка с това съдействие. Клиентът ще – ако това се реши от Доставчика на услуги – носи пълната отговорност за защитата и уреждането на иска, стига това уреждане да не включва никакви плащания от Доставчика на услуги или признаване за неправомерни действия от Доставчика на услуги.

7. Ограничена гаранция и средства за защита в случай на недостатъци.

7.1 Гаранции от Доставчика на услуги. Доставчикът на услуги гарантира, че Услугите се предоставят по същество съгласно Описанието на услугите.

7.2 Гаранции от Клиента. Клиентът гарантира, че ще използва Услугите в съответствие с правилата и условията на настоящия Договор и че използването на Услугите от негова страна не представлява нарушение на каквито и да било закони или регламенти.

7.3 Ограничения на гаранциите. С изключение изрично посоченото в раздел 7.1 по-горе, Доставчикът на услуги не дава никакви гаранции и изрично изключва всички други гаранции, обещания, условия и декларации, независимо дали писмени, или устни, изрични или подразбиращи се, или възникващи от използването на Услугите, включително, но не само, за ненарушение, годност на Услугите за обичайна употреба, годност за определена цел, покриване на изискванията на Клиента или задоволително качество. Доставчикът на услуги не гарантира, че Услугите ще се предоставят без прекъсване или без недостатъци по отношение на материалите или правото на собственост. Доставчикът на услуги не гарантира, че Услугите няма да причинят никакви загуби или вреди, произтичащи от прехвърлянето на данни по комуникационни мрежи или съоръжения.

7.4 Гаранционни средства за защита. Клиентът ще уведоми Доставчика на услуги без ненужно забавяне за всички твърдени недостатъци на Услугата в писмена форма, като включи описание на предполагаемия недостатък, като терминът „**Недостатък**“ ще се тълкува като означаващо съществено отклонение от гаранцията съгласно раздел 7.1 по-горе. Всички легитимни Недостатъци ще бъдат отстранени от Доставчика на услуги в разумен срок от време, който ще бъде определен от Доставчика на услуги; Доставчикът на услуги може да реши по свое усмотрение дали да отстрани даден Недостатък чрез ремонт (напр. коригиращо заобиколно действие (workaround)) или смяна. Доставчикът на услуги може също така да отстрани даден Недостатък чрез дистанционни средства, като за тази цел може да осъществи дистанционен достъп до данните, системите и/или устройствата на Клиента. Ако Доставчикът на услуги не може да отстрани Недостатъка в рамките на разумния срок, Клиентът може да i) поиска разумно намаление на абонаментната такса за Услугите, или ii) ако Доставчикът на услуги не е успял да отстрани Недостатъка два последователни пъти в рамките на разумния срок, всяка Страна може да прекрати Договора, като прекратяването се счита за влязло в сила незабавно. В такъв случай Клиентът може също така да предяви претенции за вреди съгласно раздел 8.

8. Ограничаване на отговорността.

8.1 Изключване на безвиновна отговорност. Всяка обективна (безвиновна) отговорност на Доставчика на услуги, ако и до степента, в която е приложима съгласно приложимото българско законодателство, с настоящото се изключва.

8.2 Ограничаване на отговорността. Отговорността на Доставчика на услуги за вреди, причинени от лека небрежност, независимо от правното основание, се изключва.

8.3 Изключения. Горепосочените ограничения на отговорността няма да са приложими за никакви случаи на груба небрежност или умишлени вреди, както и за никакви задължителни законови отговорности. В допълнение, тези ограничения на отговорността няма да са в сила ако и до степента, в която Доставчикът на услуги е поел специфична гаранция.

8.4 Направени напразно разходи. Раздели 8.2 и 8.3 ще се прилагат съответно за отговорността на Доставчика на услуги за направени напразно разходи.

8.5 Задължение на Клиента за предотвратяване или намаляване на вредите. Доставчикът на услуги ще създава ежедневни резервни копия на цялата система, на която се съхраняват данните на Клиента, за да се позволи възстановяването на тези системни данни в случай на загуба на данни. Въпреки това, Доставчикът на услуги няма да възстановява данни на отделни Клиенти, напр. в случай на инцидентни загуби на данни, които са причинени от Клиента. Поради това Клиентът ще има задължението да предприеме адекватни мерки, за да предотврати и намали вредите, които се дължат на загуби на данни.

9. Срок и прекратяване.

9.1 Срок. Този Договор влиза в сила, считано от Датата на влизане в сила, и се счита сключен за срок от десет (10) години („**Срок**“), освен ако във Формуляра за поръчка не е посочено друго. В случай че Договорът остане в сила за Срока и не бъде прекратен в съответствие с Раздел 9.2, Договорът ще бъде автоматично подновен за допълнителен

период от десет (10) години, като в случай че такова автоматично подновяване не е позволено съгласно приложимото законодателство, всяка страна по договора ще предприеме всички нужни действия и ще подпише всички необходими документи за влизане на подновяването в сила.

9.2 Прекратяване с предизвестие. Всяка страна може да прекрати целия този Договор с не по-малко от шестдесет (60) дни писмено предизвестие преди края на календарния месец, освен ако във Формуляра за поръчка не е посочено друго.

9.3 Прекратяване поради вина. В допълнение, всяка страна може да прекрати настоящия Договор поради основателна причина съгласно приложимите законови изисквания.

9.4 Последници от прекратяване на Договора. При прекратяване от Доставчика на услуги Клиентът незабавно ще преустанови достъпа и използването на Услугата по друг начин (освен ако е посочено друго по-долу). Прекратяването няма да освободи Клиента от задължението да заплати абонаментната такса, която е натрупана или дължима на Доставчика на услуги преди датата на влизане на прекратяването в сила (отчитайки законните права на Клиента за удържане на плащания, които са добросъвестно оспорени).

9.5 Връщане на данни на Клиента. Клиентът може да извлече данни на Клиента през целия период на Договора и за шестдесет (60) дни след това („Период за извличане“), освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго. Отчитайки правото на Доставчика на услуги да използва данните на Клиента в анонимизирана форма съгласно раздел 3.6, Доставчикът на услуги ще изтрие данните на Клиента или поне ще блокира тези данни при изтичане на Периода за извличане.

10. Клаузи, които остават в сила Прекратяването на Договора няма да засегне никакви права, средства за защита, задължения или отговорности на която и да е Страна по Договора или на права или средства за защита, които произтичат от или във връзка с прекратяването, както е посочено в този Договор, нито прекратяването ще засегне валидността на клаузите на настоящия Договор, които, изрично или поради естеството на дейността, ще останат в сила след прекратяване на Договора.

10.1 Промени на Договора. Доставчикът на услуги си запазва правото да променя Договора и/или абонаментната такса („Промяна“). Освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго, Доставчикът на услуги ще уведоми Клиента за Промяната най-малко четири (4) седмици предварително („Известие за Промяна“). Клиентът има правото да възрази срещу Промяната с предизвестие от две (2) седмици преди планирания момент на влизането ѝ в сила („Дата на влизане на Промяната в сила“). Ако Клиентът не възрази навреме, това ще се счита за приемане на Промяната от страна на Клиента и промяната ще влезе в сила на Датата на влизане на Промяната в сила. Ако Клиентът възрази навреме, Доставчикът на услуги може да избере или да продължи Договора с Клиента съгласно условията на настоящия Договор без Промяната, или да прекрати Договора, считано от Датата на влизане на Промяната в сила. Доставчикът на услуги изрично ще уведоми Клиента относно правото на Доставчика на услуги за прекратяване, периодът за предизвестие за възразения от Клиента, Датата на влизане на Промяната в сила и последствията от липсата на възразения срещу Известие за Промяната.

10.2 Промени на абонаментната такса. Уговорената абонаментна такса е фиксирана за периода от Датата на влизане в сила до края на същата календарна година. След това Доставчикът на услуги може едностранно да увеличи абонаментната такса с не повече от три процента (3%) годишно, без да трябва да спазва процедурата за Промяна, която е посочена в раздел 10.1 по-горе, и без Клиентът да има правото да възрази.

11. Условия за безплатни услуги.

11.1 Безплатни услуги. Доставчикът на услуги може да предоставя определени услуги безплатно, както е посочено в Описанието на услугите („Безплатни услуги“).

11.2 Специални условия. Следните специални условия ще са допълнително в сила за Безплатните услуги и ще имат превес в случай на противоречия с останалите клаузи на настоящия Договор:

а) Изключения от гаранцията. Освен по отношение на измамно скрити недостатъци, в отклонение от раздел 7.1 по-горе, Доставчикът на услуги с настоящото изключва всички декларации, гаранции и обещания, условия и декларации, независимо дали писмени, или устни, изрични или подразбиращи се, или произтичащи от използването на Услугите, включително, но не само, за ненарушение, годност на Услугите за обичайно ползване, годността им за определена цел, покриване на изискванията на Клиента или задоволително качество. Доставчикът на услуги не гарантира наличността на Услугите или че Услугите ще се предоставят без прекъсване или без недостатъци по отношение на материали или собственост. Доставчикът на услуги не гарантира, че Услугите няма да причинят никакви загуби или вреди, произтичащи от прехвърлянето на данни по комуникационни мрежи или съоръжения.

б) Ограничаване на отговорността. Съгласно раздел 8.3 и в отклонение от раздел 8.2 и 8.4, отговорността на Доставчика на услуги за вреди, причинени от лека небрежност, включително направени напразно разходи, независимо от правното основание, са изцяло изключени по силата на настоящата разпоредба.

в) Споразумение за ниво на обслужване. Споразумението за ниво на обслужване, както е посочено в Приложение 1, не е приложимо за Безплатните услуги.

12. Защита на данните.

12.1 Защита на данните. По отношение на обработването на данните на Клиента за целите на този Договор, Доставчикът на услуги и Клиентът с настоящото се съгласяват да сключат споразумението за обработване на данни, както е посочено в Приложение 2 (Споразумение за обработване на данни).

13. Услуги, които не се предоставят от Hilti

13.1 Придобиване на продукти и услуги, които не са от Hilti. Доставчикът на услуги или трети лица могат да предоставят продукти или услуги, доставяни от трети лица, например конектори, добавки, внедрявания и други консултантски услуги („Услуги, които не са от Hilti“). Всички придобивания на такива продукти или услуги от страна на Клиента, както и всеки обмен на данни между Клиента и доставчика на тези Услуги, които не са от Hilti („Различен от Hilti доставчик“), са единствено между Клиента и съответния Различен от Hilti доставчик. Доставчикът на услуги не гарантира или поддържа Услугите, които не са от Hilti, независимо дали са отбелязани от него като „сертифицирани“ или по друг начин, освен ако във Формуляра за поръчка изрично не е посочено друго.

13.2 Услуги, които не са от Hilti, и данни на Клиента. Ако Клиентът избере заедно с Услугите да използва Услуги, които не са от Hilti, Клиентът дава на Доставчика на услуги разрешение да позволи на Услугите, които не са от Hilti, и техния доставчик достъп до данните на Клиента, доколкото е необходим за вътрешната работа на Услугите заедно със съответните Услуги, които не са от Hilti. Отделни условия ще се прилагат между Клиента и Различния от Hilti доставчик относно използването на такива Услуги, които не са от Hilti, и Клиентът ще носи отговорността да прецени дали тези условия с различния от Hilti доставчик гарантират подходяща защита и достъп до данните на Клиента, и ще насочва претенциите си за всички разкрития, модификации или изтривания на данни на Клиента от страна на Различния от Hilti доставчик, или нарушения на законите и регламентите за защита на данните, които са вследствие на достъпа до данните на Клиента, към Различния от Hilti доставчик. Различните от Hilti доставчици няма да се считат за подизпълнители или подобработващи (както това понятие е дефинирано в споразумението за обработване на данни) на Доставчика на услуги или неговите свързани лица. Нито Доставчикът на услуги, нито неговите свързани лица ще носят отговорност за каквито и да било разкрития, промени, повреди, загуби или изтривания на данни на Клиента, нито за нарушения на приложимите закони и регламенти за защита на данните, произтичащи от достъпа от страна на такива Услуги, които не са от Hilti, или техния доставчик.

13.3 Интеграция с услуги, които не са от Hilti. Услугите може да съдържат функции, които са предназначени да взаимодействат с Услуги, които не са от Hilti. За да използва тези функции, Клиентът може да трябва да получи достъп до съответните Услуги, които не са от Hilti, от техния доставчик и може да трябва да даде на Доставчика на услуги достъп до акаунтите на Клиента в тези услуги, които не са от Hilti. Доставчикът на услуги не може да гарантира непрекъснатата наличност на тези функции на Услугата и може да прекрати предоставянето им, без това да дава на Клиента правото за възстановявания, кредити или други компенсации, ако например и без ограничение доставчикът на Услугите, които не са от Hilti, прекрати осигуряването на Услугите, които не са от Hilti, и те вече не са достъпни за взаимодействие със съответните функции на Услугата по начин, който да е приемлив за Доставчика на услуги.

14. Професионални услуги.

14.1 Професионални услуги. Клиентът може да поръча професионалните услуги, както са предлагани от Доставчика на услуги. Пълният обхват на професионалните услуги, включително таксата за професионални услуги, ще бъдат договорени между Доставчика на услуги и Клиента във Формуляра за поръчка или чрез отделна работна поръчка („Работна поръчка“), като посочените там срокове и такси за професионални услуги ще са в зависимост от изискванията на клиента.

14.2 Специални условия. Следните специални условия ще са допълнително в сила за Професионалните услуги и ще имат превес в случай на противоречия с останалите клаузи на настоящия Договор:

а) Работна поръчка. Доставчикът на услуги и Клиентът могат да договорят Работна поръчка в писмена форма или като Доставчикът на услуги изпрати на Клиента предложение за Работна поръчка по имейл и Клиентът приеме това предложение. Доставчикът на услуги ще предоставя Професионалните услуги или самостоятелно, или чрез своите подизпълнители. Всяка Работна поръчка по настоящия Договор ще съставлява самостоятелно споразумение, което е отделно от всички останали Работни поръчки, и към всяка Работна поръчка ще се прилагат условията на Договора.

б) Квалификация на професионалните услуги. Освен ако между Страните не е договорено друго в писмена форма (доколкото това е възможно съгласно закона) или когато няма съмнение за квалификацията по Договора, Професионалните услуги ще се квалифицират като услуги, а не като договори изработка. Ако определени Професионални услуги се уговорят или са квалифицирани като договори за изработка, ще е в сила гаранционен период от един (1) месец. В рамките на този гаранционен период Доставчикът на услуги може или да извърши отново неотговарящите на критериите части от Професионалните услуги безплатно за Клиента, или да анулира или върне, съгласно приложимото, всички такси за Професионални услуги, които са дължими или платени за неотговарящите на критериите части от Професионалните услуги.

в) Задължения на Клиента. Клиентът ще окаже разумно съдействие във връзка с предоставянето на Професионалните услуги. Това съдействие и подкрепа от Клиента ще включва, но няма да се ограничава до: i) разумно ниво на отзивчивост към изискванията и комуникациите от Доставчика на услуги; ii) предаване и отпускане на подходящи

и точни документи и данни пред Доставчика на услуги в разумен срок; iii) своевременно преглеждане на Професионалните услуги, които са изпълнени от Доставчика на услуги; iv) съгласно спецификацията на Доставчика на услуги за нужното хардуерна и софтуерна среда, ще осигури всички разрешения и лицензи на съответните лица (например нужни лицензи за софтуер на трети лица), които са необходими, за да може Доставчикът на услуги да предоставя Професионалните услуги. Ако и до степента, в която Доставчикът на услуги изисква техническа инфраструктура или достъп до системите на Клиента, за да изпълни договорните услуги, Доставчикът на услуги и Клиентът ще се споразумеят относно спецификите в съответната Работна поръчка. Клиентът ще даде на персонала на Доставчика на услуги достъп до обектите и техническата инфраструктура на Клиента и ще осигури безплатно допълнително офис пространство и оборудване до степента, в която това е нужно за изпълнението на договорните услуги. Ако Клиентът не изпълни задълженията за съдействие по силата на този раздел, Доставчикът на услуги няма да носи отговорност за каквито и да било последствия, които произтичат от това, включително, но не само, всякакви забавяния.

- г) **Срок и прекратяване.** Всички поръчки за Професионални услуги ще останат в сила за срока, който е посочен във Формуляра за поръчка или в съответната Работна поръчка, или – ако не е посочен такъв период – до приключване на съответните Професионални услуги.

15. Общи разпоредби.

15.1 **Взаимоотношения между страните.** Страните са независими контрагенти. Този Договор не създава и не е предназначен да създава взаимоотношения на съдружие, франчайз, съвместно предприятие, агентски, доверителни или трудови правоотношения между Страните.

15.2 **Дефиниции.** Термините с главна буква ще имат значението, както е дефинирано в скобите („...“).

15.3 **Известия.** Освен ако в настоящия Договор не е посочено друго, всички известия по силата на този Договор трябва да се изпращат най-малко в текстова форма (напр. по имейл). Доставчикът на услуги ще изпраща известията по имейла на адресите и лицата за контакт, които Клиентът е посочил при регистрирането на акаунта на Клиента за дадената Услуга с Доставчика на услуги. В допълнение, Доставчикът на услуги може да уведомява Клиента директно в Услугите или като предостави информацията на уеб страницата на Доставчика на услуги. Страните ще се уведомят една друга незабавно за всички промени на данните за контакт, които са си предоставили. Ако Клиентът не актуализира данните си за контакт редовно, е възможно той да не получи Актуализации, Надстройки или важна информация относно Услугите.

15.4 **Частична недействителност.** Ако дадена клауза на този Договор е недействителна, незаконна или неприложима в която и да е юрисдикция, съответната недействителност, незаконност или неприложимост няма да повлияе на останалите условия или клаузи на настоящия Договор или да обезсили или направи неприложими съответните условия или клаузи в други юрисдикции. При подобно определяне, че дадено условие или друга клауза са невалидни, незаконни или неприложими, Страните ще уговорят добросъвестно да променят този Договор, за да се отрази първоначалното намерение на Страните във възможно най-близка степен, по взаимно приемлив начин, за да могат разглежданите тук трансакции да бъдат изпълнени съгласно първоначалното намерение в максималната възможна степен. В случай че този Договор съдържа празноти, счита се за уговорено, че тези празноти се попълват от съответно приложимите правни разпоредби, с които договарящите се Страни биха се съгласили с оглед икономическите цели на Договори и неговото предназначение, както ако са били запознати с празнотите,

15.5 **Отказ от право и кумулативни средства за защита.** Никакви пропуски или забавяне на която и да е Страна при упражняването на дадени права по силата на този Договор няма да представляват отказ от съответното право. Освен както е изрично посочено в настоящия Договор, предоставените тук средства за защита са в допълнение към (и не изключващи) всички други средства за защита на дадената Страна.

15.6 **Подизпълнители.** Доставчикът на услуги може да ангажира подизпълнители за извършването на Услугите. Ако предоставянето на Услугите от подизпълнителите изисква обработването на лични данни, ще са в сила изискванията и задълженията, които са посочени в споразумението за обработване на данни.

15.7 **Прехвърляне.** Някоя от Страните не може да прехвърля своите права или задължения, произтичащи от настоящия Договор, независимо дали в изпълнение на законови разпоредби или по друг начин, без предварителното писмено съгласие на другата Страна (което съгласие не трябва да се отказва без основателна причина). Независимо от горепосоченото, Доставчикът на услуги по всяко време ще има правото, без съгласието на Клиента, да прехвърли всички вземания, които възникват по силата на настоящия Договор, и всички свързани с тях обезпечения и спомагателни права, на трети лица, като Клиентът няма правото да прихваща свои вземания (с изключение на неоспорени и законно установени вземания) срещу вземания на Доставчика на услуги или на трети страни, на които Доставчикът на услуги е прехвърлил своите права и/или прехвърлил своите задължения по силата на настоящия Договор.

15.8 **Приложимо право и компетентен съд.** Този Договор ще се урежда изключително от законите на България, без да се прилага Конвенцията за договорите за международната продажба на стоки. Изключителна компетентност по спорове във връзка с Договора има компетентният съд по регистрирания адрес на Доставчика на услуги, освен ако и двете страни не се споразумеят, че компетентност за разрешаване на спорове ще има компетентния съд по мястото на дейност на Клиента. Всички страни с настоящото признават юрисдикцията на тези съдилища и се отказват от всякакви възражения във връзка с компетентния съд.

15.9 **Допълнителни клаузи.** Съответният Формуляр за поръчка, включително посоченото в него Описание на Услугите, настоящият Договор и неговите приложения представляват цялото споразумение между Страните по отношение на настоящия предмет. Не съществуват никакви други споразумения, декларации, гаранции, обещания, завети, ангажменти или уреждания отвъд тези, които изрично са посочени в настоящия документ. Този Договор замества всички предишни споразумения, предложения или декларации, в писмена или устна форма, относно неговия предмет. В случай на противоречие между настоящия Договор и един или повече от документите, които са приложени към него или споменати в него, документите ще се тълкуват по съвместен начин, доколкото това е разумно практично, но до степента на всяко противоречие превесът ще бъде в следния ред: (1) Формуляр за поръчка, (2) Описание на услугите, (3) настоящия Договор и (4) неговите приложения. Никакви правила или условия, които са посочени в поръчка на Клиента или други документи за поръчки на Клиента, няма да се включват в настоящия Договор или да представляват част от него, независимо от всякакви формулировки в обратния смисъл в такива документи, като всички такива правила или условия ще се считат за нищожни и анулирани.

15.10 **Изискване за форма.** Няма да бъдат валидни никакви промени, изменения или откази на/от клаузи на настоящия Договор, освен ако не са договорени в писмена форма (напр. по имейл, чрез известия и т.н.) или отправени в писмена форма от страната, спрямо която промяната, изменението или отказът следва да се прилагат. Предаване по факс, имейл или други еквивалентни форми на електронен обмен или сключване ще се считат като спазващи изискванията за подобна форма. Страните допълнително потвърждават и се съгласяват, че настоящият Договор може да се сключва, обменя, съхранява и обработва чрез прилагането на всякакви обикновени или усъвършенствани електронни подписи (напр. DocuSign и др.), както и че тези електронни подписи ще отговарят на изискването за писмена форма и саморъчни подписи на лицата, подписали съответния документ. Страните се съгласяват, че няма да оспорват автентичността или верността единствено поради причината, че Формулярът за поръчка и/или Договорът се сключват в електронна форма.

15.11 **Непреодолима сила.** Някоя Страна няма да носи отговорност за забавяния или неизпълнения на своите задължения по силата на този Договор (с изключение на изплащането на парични средства) до степента, в която съответното забавяне или неизпълнение се дължи на причини отвъд разумния й контрол, в т.ч. природни бедствия, пожари, наводнения, пандемии, земетресения, стачки, военни действия, тероризъм или граждански безредици, наричани съвкупно „непреодолима сила“. Всяка Страна, ако има възможност, ще уведоми своевременно другата Страна, ако е или ще бъде засегната от непреодолима сила. Ако непреодолимата сила продължи за период от 60 дни без прекъсване, всяка Страна ще има правото да прекрати този Договор.

Приложение 1 (Споразумение за ниво на обслужване) към Договора за абонамент за софтуер и услуги

1. Наличност на услугата

1.1. СНО за целева месечна наличност

Доставчикът на услуги ще използва разумни търговски усилия, за да осигурява наличност на Услугата двадесет и четири (24) часа дневно, седем (7) дни в седмицата (24/7; денонощно), с целево покритие от края на месеца до следващия край на месеца от деветдесет и пет процента (95%), което означава, че целта е достъпът до Услугата (уеб приложението или приложението за смартфон) да е наличен 95% от времето от целия календарен месец („СНО за целева месечна наличност“). Клиентът потвърждава, че СНО за целева месечна наличност представляват само цели и не могат да бъдат гарантирани.

Посочените СНО за целева месечна наличност изключват: i) Планирано прекъсване на Услугата (както е посочено в Раздел 1.2 по-долу) и ii) всяка недостъпност, причинена от обстоятелства отвъд разумния контрол на Доставчика на услуги, включително, но не само, форсмажорни и природни бедствия, пандемии, правителствени действия, наводнения, пожари, земетресения, граждански безредици, терористични актове, стачки или други проблеми с трудовата сила (различни от тези, свързани със служителите на Доставчика на услуги), атаки за отказ на услуги, както и неспазвания или забавяния във връзка с компютри, телекомуникации, доставчици на интернет услуги или хостинг съоръжения, вкл. хардуерни, софтуерни или захранващи системи, които не са във владението или разумния контрол на Доставчика на услуги.

1.2. Планирано прекъсване на Услугата.

За целите на поддържането на Услугата (включително, но не само, за извършването на Актуализации), е възможно планирано прекъсване на Услугата. Доставчикът на услуги, до разумната възможна на практика степен, ще планира прекъсването на Услугата да е извън стандартното работно време. Доставчикът на услуги ще положи добросъвестни усилия да уведоми Клиента за подобно планирано прекъсване на Услугата възможно най-скоро и не по-малко от двадесет и четири (24) часа чрез подходящи средства (напр. по имейл или по телефона).

1.3. Непланирано прекъсване на Услугата.

В случай на непланирано прекъсване на Услугата във или отвъд контрола на Доставчика на услуги, Доставчикът на услуги ще положи добросъвестни усилия да уведоми Клиента. Доставчикът на услуги допълнително ще положи добросъвестни усилия да осигурява разумни актуализации относно хода на възстановяването на Услугата и да уведоми Клиента възможно най-скоро, след като Услугата отново е достъпна.

2. Поддръжка

2.1. Нива на сериозност на заявките за поддръжка

Заявките за поддръжка могат да се подават за недостатъци на Услугата (ниво на сериозност 1-4, както е описано по-долу) и за общи въпроси относно Услугата (ниво на сериозност 4, както е описано по-долу). В случай на заявка за поддръжка сериозността се определя съгласно следните дефиниции по-долу („Нива на сериозност“):

Сериозност 1. Производственото използване на Услугата от страна на Клиента е спряно или доколко сериозно повлияно, че Клиентът не може да продължи работата си в рамките на разумното. Клиентът изпитва пълна загуба на Услугата. Работата е от критично значение за дейността и ситуацията представлява спешен случай. Заявка със Сериозност 1 има една или повече от следните характеристики:

- Всички данни или повечето от данните са повредени, което прави невъзможна работата на Клиента със Софтуера (уеб приложението и приложението за смартфон).
- Всички или повечето функции не са достъпни; няма резервна система
- Софтуерът (уеб приложението и приложението за смартфон) постоянно „увисва“, което причинява неприемливи или неопределени забавяния на ресурсите или отговорите
- Софтуерът (уеб приложението и приложението за смартфон) не е достъпен, извън обявените планирани и/или съобщените непланирани прекъсвания на Услугата

Сериозност 2. Клиентът изпитва тежка загуба на Услугата. Важни функции на Услугата не са достъпни без приемливо коригиращо заобиколно действие (workaround); въпреки това, операциите могат да продължат по ограничен начин. Заявка със Сериозност 2 има една или повече от следните характеристики:

- Важни функции не са достъпни; има резервна система
- Софтуерът (уеб приложението и приложението за смартфон) изпитва тежки забавяния на работата, прекъсвания

Сериозност 3. Клиентът изпитва незначителна загуба на Услугата. Въздействието представлява неудобство, което може да наложи коригиращо заобиколно действие (workaround) за възстановяване на функционалността.

Сериозност 4. Заявки, които не се отнасят до недостатъци на Услугите, а са свързани с обща информация относно Услугата.

2.2. Нива на обслужване за заявка за поддръжка.

Доставчикът на услуги ще отговори на заявката за поддръжка, както е описано в Раздел 2.4, и ще използва разумни търговски усилия, за да осигури отговор във времевата рамка, която е описана в таблицата по-долу. Времето за отговор посочва времето от получаване на заявката за поддръжка от Доставчика на услуги по някой от каналите за поддръжка, които са дефинирани в Раздел 2.3, до получаването на отговор от Доставчика на услуги, който адресира проблема или чрез искане за допълнителна информация, или чрез предоставяне на информация за курса на действие, нужен за разрешаването на заявката за поддръжка. Времето за отговор е приложимо само по време на часовете за обслужване на Доставчика на услуги, което изключва почивните дни и дните на официални празници в държавата на пребиваване на Доставчика на услуги.

Ниво на сериозност	Целево време за отговор
Сериозност 1	Четири (4) часа
Сериозност 2	Един (1) ден
Сериозност 3	Два (2) дни
Сериозност 4	Четири (4) дни

2.3. Канали за поддръжка.

Доставчикът на услуги ще осигурява поддръжка по телефона и имейл чрез обслужването на Клиенти на Доставчика на услуги („Канали за поддръжка“) по време на определените часове за обслужване. За да се гарантира, че заявки за Сериозност 1-3 ще получат съответното внимание от Доставчика на услуги, такива заявки за поддръжка трябва да се правят по телефона на номера за поддръжка на клиенти. Заявки за поддръжка със Сериозност 4 могат също така да се изпращат по имейла. Данните за контакт и часовете за обслужване са публикувани онлайн на следната [връзка](#).

2.4. Описание на процеса по поддръжка.

Доставчикът на услуги регистрира заявката за поддръжка с подходящото първоначално ниво на сериозност и уведомява Клиента, че заявката за поддръжка е регистрирана по съответния начин. Ако Клиентът трябва да предостави допълнителна информация, Доставчикът на услуги ще се свърже с него, за да поиска такава. За специфични заявки за поддръжка от Клиента или при критични проблеми Доставчикът на услуги ще положи всички усилия, за да уведоми Клиента веднага щом се намери заобиколно решение (workaround), друга временна корекция или разрешение. За общи недостатъци и подобрения на приложението Клиентът може да намери информация в общата издадена документация и няма да бъде уведомяван специално. Възможно е по време на процеса нивото на сериозност на дадена заявка за поддръжка да бъде променено.

2.5. Достъп до данните на Клиента и използване на инструменти за дистанционно съдействие.

За да може да осигурява поддръжка, Доставчикът на услуги може да трябва да използва инструменти за дистанционно съдействие или да осъществи достъп до данните на Клиента в съответствие с Договора, както и с приложимите закони и регламенти за защита на данните. Като позволява на Доставчика на услуги да използва инструменти за дистанционно съдействие, Клиентът се съгласява да даде на Доставчика на услуги дистанционен достъп до данните на Клиента и временен достъп и контрол над съответния компютър и/или устройство. Преди да даде дистанционен достъп на Доставчика на услуги, Клиентът ще предприеме адекватни мерки, например архивиране на своите данни, които се намират на съответното устройство, и ще гарантира, че никаква поверителна информация на Клиента, която няма връзка със заявката за поддръжка, няма да бъде налична или обменена по време на дистанционната сесия. Доставчикът на услуги няма да съхранява или обработва под каквато и да е форма данни, които нямат връзка с предоставената Услуга, без съгласието на Клиента.

2.6. Процес на ескалация.

Ако Клиентът счита добросъвестно, че Клиентът не е получил качествено или навременно съдействие при отговор на заявка за поддръжка или ако Клиентът трябва спешно да съобщи важни свързани с поддръжката работни проблеми на ръководното тяло на Доставчика на услуги, Клиентът може да ескалира заявката за поддръжка, като се свърже с Доставчика на услуги и поиска заявката да бъде ескалирана до ниво за работа с Клиента с цел разработване на план за действие.

3. Задължения на Клиента

3.1. Наличие на лице за контакт.

Клиентът трябва да гарантира, че ще осигури разумно наличие на лице за контакт, когато се разрешава заявка за поддръжка.

3.2. Актуализации за процеса.

Клиентът трябва да съобщава на Доставчика на услуги следните промени/актуализации:

- всички промени/допълнителна информация, които са се случили/станали достъпни след повдигането на заявката за поддръжка, които повлияват заявката за поддръжка;
- всички промени в системната среда на мястото на Клиента, които може да повлияят на разрешението на заявката за поддръжка;
- в случай че заявката за поддръжка повече не е валидна (напр. е разрешена).

3.3. Системни изисквания и последни версии.

За да отговаря на условията за получаване на поддръжка на Услугата, Клиентът е задължен да гарантира спазването на минималните системни изисквания, както е посочено в Описанието на услугата.

3.4. Комуникация с потребителската общност.

Доставчикът на услуги ще уведомява Клиента за всички свързани със системата събития (напр. съобщения относно планирани прекъсвания на Услугата и др.) чрез обявленията в Услугите или чрез специалната уеб страница за информация за Услугите. Клиентът е отговорен да съобщи за даденото събитие на своите съответни крайни потребители.

3.5. Неспособност за съдействие.

Ако Клиентът не успее да изпълни гореописаните задължения, Доставчикът на услуги няма да бъде отговорен за никакви последствия, които са резултат от това, включително, но не само, забавяния при разрешаването на заявка за поддръжка и/или неспособност за покриване на нива на обслужване, както е посочено в настоящия Договор.

3.6. Неприложимост на споразумението за ниво на обслужване.

Освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго, споразумението за ниво на обслужване не е приложимо в следните случаи: i) Услугите се предоставят безплатно, ii) Услугите се предоставят за мобилни приложения, iii) допълнителни услуги; и iv) Услуги, които не са от Hilti („**Исключени услуги**“). Доставчикът на услугите не дава гаранции за достъпността на Исключените услуги и не осигурява поддръжка или корекции за изключените услуги.

**Приложение № 2 – Споразумение за обработване на данни или „СОД“ към
Договор за абонамент за софтуер и услуги (наричан по-долу „Договорът“)**

Термините, използвани в настоящото СОД, имат същото значение като в Договора и както е посочено допълнително тук.

Настоящото СОД се сключи между:

- (i) Клиента, действащ в качеството на администратор на лични данни („Администратор“); и
- (ii) Доставчика на услугите, действащ в качеството на обработващ лични данни („Обработващ лични данни“);
- (iii) всяко наричано „Страна“, а заедно – „Страните“.

Настоящото СОД е изготвено с цел спазване на изискванията на приложимото законодателство в областта на защитата на данните. Това означава, че позоваванията на и задълженията по Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД) (Регламент (ЕС) 2016/679) следва да се прилагат *mutatis mutandis* за приложимото законодателство в областта на защитата на данните, когато то е различно от ОРЗД. Когато в местното законодателство не съществуват еквивалентни задължения, клаузите следва да се считат за договорни задължения, предназначени да осигурят същото ниво на защита като предписаното в ОРЗД, като се позовават на разпоредбите на ОРЗД като насоки относно как следва те да се тълкуват.

1. Предмет на настоящото СОД

В процеса на предоставяне на Услугите по Договора Доставчикът на услугите ще обработва лични данни, по отношение на които Клиентът има качеството на администратор на лични данни по смисъла на приложимото законодателство в областта на защитата на данните (наричани по-долу „Лични данни на Клиента“). Това СОД определя правата и задълженията на Страните, свързани със защита на данните, които възникват при обработването на Личните данни на Клиента от Доставчика на услугите.

2. Обхват на обработването

2.1. Доставчикът на услугите ще обработва Личните данни на Клиента от името на и в съответствие с инструкциите на Клиента по смисъла на член 28 от ОРЗД. Страните се съгласяват, че Клиентът е администратор на лични данни по смисъла на член 4, параграф 7 от ОРЗД, а Доставчикът на услугите е обработващ лични данни по смисъла на член 4, параграф 8 от ОРЗД.

2.2. Обработването на Личните данни на Клиента от страна на Доставчика на услугите ще се извършва по начина, в обхвата и за целта, посочени в Описанието на услугите [Линк] („Описание на услугите“); обработването е свързано с конкретните видове лични данни и категориите субекти на данни и включва операциите по обработка, посочени в Описанието на услугите, като Страните могат да посочат тези, които са приложими към момента на сключване на Договора и в Приложение към настоящото СОД. В случай на каквито и да е противоречия, дейностите по обработването, както са посочени в достъпното онлайн Описание на услугите, ще имат предимство.

2.3. Продължителността на обработването ще съответства на срока на Договора, освен ако в Описанието на услугите не е посочено друго.

2.4. Доставчикът на услугите си запазва правото да анонимизира или обобщава Личните данни на Клиента по такъв начин, че вече да не е възможно идентифицирането на отделни субекти на данни, и да ги използва в този вид за целите, посочени в Договора. Страните се съгласяват, че анонимизираните и обобщени съгласно горното Лични данни на Клиента вече няма да се считат за Лични данни на Клиента за целите на настоящото СОД.

2.5. Обработването на Личните Данни на Клиента от страна на Доставчика на услугите следва по принцип да се извършва в държавата на Доставчика на услугите или в рамките на Европейския съюз или друга договаряща държава от Европейското икономическо пространство (ЕИП) или еквивалентна държава. Независимо от това, Доставчикът на услугите може да обработва Лични данни на Клиента в обхвата на този Договор и извън ЕИП, ако е уведомил предварително Клиента за мястото на обработване на данните и ако са изпълнени изискванията на Глава V от ОРЗД. Ако Личните данни на Клиента ще се обработват от подизпълнител, обработващ лични данни (под-обработващ лични данни), чиято дейност по обработване на Личните данни на Клиента не се регулира от ОРЗД, тогава ще се прилага член 7.4 от настоящото СОД.

3. Инструкции от Клиента

3.1. Доставчикът на услугите трябва да обработва Личните данни на Клиента, съгласно документираните инструкции на Клиента по смисъла на член 28 от ОРЗД, освен ако приложимото законодателство не изисква от него друго поведение. В последния случай Доставчикът на услугите трябва да информира Клиента за правното изискване на приложимото законодателство преди да започне обработването, освен ако това приложимо законодателство не забранява такова информирание поради важни основания, засягащи обществения интерес.

3.2. Инструкциите на Клиента по принцип следва да се определят и документират окончателно в настоящото СОД. Отделни индивидуални инструкции, които се отклоняват от СОД или инструкции, които поставят допълнителни изисквания, трябва да бъдат предварително консултирани с Доставчика на услугите, за да се оцени осъществимостта им и да се изчислят разходите за тях. Всички допълнителни разходи, направени от Доставчика на услугите в резултат на такива индивидуални инструкции, които се отклоняват от СОД или инструкции, с които се поставят допълнителни изисквания, се поемат от Клиента.

3.3. Независимо, че настоящия СОД може да съдържа други разпоредби в обратния смисъл, Клиентът ще служи като единствена точка за контакт за Доставчика на услугите и носи цялата отговорност за вътрешната координация, преглед и надлежащото изпращане на инструкции или искания от други администратори на лични данни (принадлежащи към корпоративната група от дружества на Клиента) към Доставчика на услугите. Доставчикът на услугите се освобождава от задължението си да информира или уведомява други администратори на лични данни, ако вече е предоставил тази информация или известие на Клиента. По същия начин Доставчикът на услугите има право да отказва всякакви преки нареждания и инструкции от друг администратор, който не е Клиентът. Доставчикът на услугите ще служи като единствена точка за контакт за Клиента и носи цялата отговорност за вътрешната координация, преглед и надлежно изпращане на инструкции или искания от Клиента към подизпълнителите на Доставчика на услугите по обработване на лични данни (под-обработващи лични данни).

3.4. Ако Доставчикът на услугите счита, че дадена инструкция на Клиента е в нарушение на настоящото СОД или на приложимото законодателство в областта на защитата на данните, Доставчикът на услугите, след като уведоми първо Клиента, има право, но не е длъжен, да преустанови изпълнението на такава инструкция, докато Клиентът не я потвърди изрично. Страните се съгласяват, че цялата отговорност за законосъобразността на обработването (по смисъла на член 6 от ОРЗД) на Личните данни на Клиента се носи от Клиента.

4. Правна отговорност на Клиента

4.1. Клиентът носи цялата отговорност за законосъобразността на обработването на Личните данни на Клиента и за защитата на правата на субектите на данни (по смисъла на разпоредбите от член 12 до член 22 от ОРЗД) във взаимоотношенията между Страните.

4.2. Клиентът предоставя своевременно Личните данни на Доставчикът на услугите, за да може той да извърши Услугите и носи отговорност за качеството на Личните данни на Клиента. Клиентът трябва

да информира незабавно и изчерпателно Доставчика на услугите, ако в хода на проверката на резултатите на Доставчика на услугите установи грешки или нередности по отношение на законодателството в областта на защитата на данните, или на неговите инструкции.

4.3. При поискване Клиентът трябва да предостави на Доставчика на услугите информацията, посочена в член 30, параграф 2 от ОРЗД, доколкото тази информация не е достъпна за самия Доставчик на услугите.

4.4. Ако Доставчикът на услугите е длъжен вследствие на задължителна законова разпоредба или изискване да предостави информация на държавен орган или на длъжностно лице относно обработването на Личните данни на Клиента, или да си сътрудничи с тези органи по друг начин, Клиентът трябва, при първо поискване, да съдейства на Доставчика на услугите с предоставянето на тази информация и изпълнението на задълженията за сътрудничество, като разумните разходи, направени от Доставчика на услугите за тези дейности ще се поемат от Клиента.

5. Задължение за поверителност

Доставчикът на услугите трябва да задължи всички свои служители, които работят с Лични данни на Клиента, да спазват поверителност.

6. Сигурност на обработването

6.1. По смисъла на член 32 от ОРЗД Доставчикът на услугите трябва да прилага необходимите и подходящи технически и организационни мерки, като взема предвид достиженията на техническия прогрес, разходите за прилагането им и естеството, обхвата, обстоятелствата и целите на обработването на Личните данни на Клиента, както и

различната вероятност и тежест на рисковете за правата и свободите на субектите на данни, за да осигури ниво на сигурност на Личните данни на Клиента, което да отговаря на тези рискове.

6.2. Текущият набор от въведени технически и организационни мерки може да бъде намерен в Описанието на услугите, като Страните могат да посочат тези, които са приложими към момента на сключването на Договора и в Приложение към настоящото СОД. В случай на противоречия, техническите и организационни мерки за сигурност, посочени в онлайн Описанието на услугите, ще имат предимство.

6.3. Доставчикът на услугите има право да променя техническите и организационни мерки по време на срока на настоящото СОД, стига те да продължават да отговарят на законовите изисквания.

7. Ангажиране на услугите на подизпълнители, обработващи лични данни (под-обработващи лични данни)

7.1. Клиентът дава на Доставчика на услугите общо разрешение да използва услугите на подизпълнители във връзка с обработването на Личните данни на Клиента (под-обработващи лични данни). Подизпълнителите, обработващи лични данни, които са ангажирани към момента на сключване на Договора, са посочени като списък в Описанието на услугите, като Страните могат да посочат тези, които са приложими към момента на сключването на Договора и в Приложение към настоящото СОД. В случай на противоречия, списъкът с подизпълнителите, обработващи лични данни, посочен в онлайн Описанието на услугите, ще има предимство.

7.2. Доставчикът на услугите трябва да уведоми Клиента за всяка предстояща промяна във връзка с ангажирането или заместването на подизпълнители, обработващи лични данни, чрез имейл, изпращане на уведомление в хода на предоставяне на Услугите или чрез допълнително заявена услуга към Доставчика на услугите. Клиентът има право да възрази срещу ангажирането на потенциален подизпълнител, обработващ лични данни. При повдигане на такова възмущение Клиентът трябва да го мотивира разумно. Ако Клиентът не възрази в срок от четиринадесет (14) календарни дни след уведомлението на Доставчика на услугите, правото му на възмущение срещу съответния подизпълнител се преклудира. При възмущение от страна на Клиента, Доставчикът на услугите има право да прекрати Договора и настоящото СОД с 5-дневно предизвестие, в съответствие с изискванията на Договора.

7.3. Договорът между Доставчика на услугите и подизпълнителя, обработващ лични данни, трябва да налага на последния същите или сходни задължения, като тези поети от Доставчика на услугите по настоящото СОД. Страните приемат това изискване за изпълнено, ако договорът осигурява ниво на защита, което съответства на това на настоящото СОД, съответно ако на подизпълнителя, обработващ лични данни, са наложени задълженията по смисъла на член 28, параграф 3 от ОРЗД. Страните също така се съгласяват, че това изискване може да бъде изпълнено по отношение на доставчиците на облачни услуги, предоставящи платформа, инфраструктура или софтуер като услуга, чрез сключване на техните стандартни споразумения за обработване на данни, при условие че отговарят на изискванията на член 28 от ОРЗД.

7.4. В случай че са спазени изискванията на член 2.4 от настоящото СОД, разпоредбите на настоящия член 7 ще се прилагат и в случай на ангажиране на услугите на подизпълнител, чиято дейност по обработване на Личните данни на Клиента не влиза в обхвата на регулиране на ОРЗД. В такъв случай Доставчикът на услугите има право и – доколкото изискванията на член 2.4 от настоящото СОД не са изпълнени по друг начин – е длъжен да сключи споразумение с подизпълнителя, обработващ лични данни, включващ стандартните договорни клаузи за предаване на лични данни на трети държави съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета в съответствие с Решение за изпълнение (ЕС) 2021/914 на Комисията от 4 юни 2021 г., включващо Модул 3 (Предаване на данни от обработващ лични данни на обработващ лични данни). Ако и доколкото е необходимо за осигуряване на адекватно ниво на защита в съответната трета държава, това споразумение трябва да предвижда допълнителни гаранции, необходими за тази цел. Тези допълнителни гаранции (ако има такива) може да бъдат посочени и в Описанието на услугите. Страните се съгласяват, че това споразумение трябва да отговаря и на изискванията на член 7.3 от настоящото СОД. Доколкото би било необходимо, Клиентът заявява готовността си да сътрудничи при изпълнението на изискванията за дерогация по смисъла на член 49 от ОРЗД.

8. Права на субектите на данни

8.1. По смисъла на член 28 (параграф 3, буква д) от ОРЗД Доставчикът на услугите трябва да подпомага Клиента, доколкото е възможно, чрез подходящи технически и организационни мерки, при изпълнението на задължението на Клиента да отговаря на искания от субектите на данни за упражняване на техните правата относно данните им.

8.2. Ако субект на данни е подал искане за упражняване на правата си директно до Доставчика на услугите, Доставчикът на услугите трябва да препрати това искане на Клиента своевременно, ако Доставчикът на услугите е в състояние да идентифицира субекта на данни и ако асоциирането на субекта на данните с Клиента е възможно с разумни усилия.

8.3. В рамките на разумното и необходимото и срещу възстановяване на доказаните разходи и разноски, направени от Доставчика на услуги в тази връзка, Доставчикът на услуги ще позволява на Клиента да коригира, изтрие, блокира или ограничава по-нататъшното обработване на Личните данни на Клиента, или, по нареждане на Клиента, сам ще коригира, изтрива, блокира или ограничава по-нататъшното обработване, ако и доколкото това е невъзможно за Клиента директно.

8.4. Доколкото субектът на данните има право на преносимост на данните спрямо Клиента по отношение на Личните данни на Клиента по смисъла на член 20 от ОРЗД, Услугите трябва да позволяват на Клиента да извлича сам Личните данни на Клиента. В допълнение на това Доставчикът на услуги има право, но не е длъжен, да съдейства на Клиента в границите на разумното и необходимото и срещу възстановяване на доказаните разходи и разноски, направени от Доставчика на услугите в тази връзка.

9. Задължения на Доставчика на услугите за уведомяване и подпомагане

9.1. Доколкото Клиентът има законово задължение за уведомяване при нарушение на сигурността на Личните данни на Клиента (по-конкретно по смисъла на член 33 и член 34 от ОРЗД), Доставчикът на услугите трябва своевременно да уведомява Клиента за всички подлежащи на докладване събития в рамките на своята област на отговорност.

9.2. Доставчикът на услугите трябва да съдейства на Клиента при изпълнението на задълженията за уведомяване при поискване от Клиента и доколкото е разумно и необходимо, имайки предвид естеството на обработването и информацията, достъпна за Доставчикът на услугите, в замяна на възстановяване на доказаните разходи и разноски, направени от Доставчика на услугите в тази връзка.

9.3. Доколкото Клиентът има законово или регулаторно задължение за извършване на оценка на въздействието върху защитата на личните данни (по-конкретно по смисъла на член 35 и член 36 от ОРЗД) или еквивалентна оценка, Доставчикът на услуги трябва да съдейства на Клиента при изпълнението на това задължение при поискване от Клиента и доколкото е разумно и необходимо, имайки предвид естеството на обработването и информацията, достъпна за Доставчикът на услугите, в замяна на възстановяване на доказаните разходи и разноски, направени от Доставчика на услугите в тази връзка.

10. Срок, прекратяване, изтриване и връщане на Личните данни на Клиента

10.1. Настоящото СОД влиза в сила на Датата на влизане в сила на Договора и след Датата на влизането му в сила се сключва за същия срок като срока на Договора и следва да се разглежда и тълкува заедно с Договора като един общ документ. В случай на противоречия между настоящото СОД и други договорености между Страните и по-специално Договора, разпоредбите на настоящото СОД имат предимство.

10.2. Посочените в Договора разпоредби за прекратяване се прилагат и спрямо настоящото СОД.

10.3. Доставчикът на услугите ще изтрие Личните данни на Клиента незабавно след прекратяването на настоящото СОД, освен ако Доставчикът на услуги не е задължен от приложимото законодателство да съхранява Личните данни на Клиента за по-дълъг период. Ако Клиентът предпочита Личните данни на Клиента да бъдат върнати, преди да бъдат изтрети, Клиентът трябва незабавно да уведоми Доставчика на услугите, за да може последният да предостави на Клиента разумен срок или ако е уговорено друго в Договора – за да извлече сам Личните данни на Клиента.

10.4. Доставчикът на услугите може да съхранява документи, които служат като доказателство за надлежното и точно обработване на Личните данни на Клиента, и след прекратяването на СОД.

11. Доказателства и одити

11.1. По искане на Клиента Доставчикът на услугите трябва да му предостави цялата необходима информация, с която разполага, за да докаже, че спазва задълженията си по настоящото СОД.

11.2. Клиентът има право да одитира Доставчика на услугите във връзка със спазването на разпоредбите на настоящото СОД, и по-специално във връзка с прилагането на техническите и организационни мерки, включително чрез проверки от името на Клиента от трета страна – независим сертифициран професионалист.

11.3. За целите на извършване на проверките в съответствие с член 11.2 от настоящото СОД Клиентът има право на достъп до офисите на Доставчика на услугите, в които се обработват Личните данни на Клиента, в рамките на обичайното му работно време (от понеделник до петък от 10:00 до 16:00 ч. местно време), със своевременно предизвестие в съответствие с член 11.5 от настоящото СОД, за своя сметка, без да прекъсва хода на дейността и при строго спазвана поверителност чрез поемане на писмено задължение за спазване на търговските и производствените тайни на Доставчика на услугите.

11.4. По своя преценка и с оглед на законовите задължения на Клиента, Доставчикът на услугите има право да не разкрива информация, която е чувствителна по отношение на стопанската дейност на Доставчика на услугите, или ако в резултат на нейното разкриване, Доставчикът на услугите би нарушил законови или други договорни разпоредби. Клиентът няма право на достъп до данни или информация за други клиенти на Доставчика на услугите, информация за разходите, контрола на качеството и отчети за управление на договори или каквито и да е други поверителни данни на Доставчика на услугите, които не са пряко свързани с целите на договорения одит.

11.5. Клиентът трябва своевременно (обикновено най-малко тридесет (30) календарни дни предварително) да уведоми Доставчика на услугите за всички обстоятелства във връзка с извършването на одита. Клиентът има право да проведе само един одит през календарна година срещу възстановяване на разходите.

11.6. Ако Клиентът възложи извършването на одита на трета страна, Клиентът трябва да обвърже третата страна в писмен вид по същия начин, както Клиентът е обвързан спрямо Доставчика на услугите съгласно този член 11 от настоящото СОД. Освен това Клиентът трябва да задължи в писмен вид третата страна да пази тайна и поверителност, освен ако третата страна не е обект на професионално задължение за спазване на тайна. По искане на Доставчика на услугите Клиентът трябва незабавно да предостави на Доставчика на услугите споразуменията за ангажиментите, поети от третата страна. Клиентът няма право да възлага извършването на одита на конкуренти на Доставчика на услугите.

11.7. По преценка на Доставчика на услугите вместо проверка може да бъде представено доказателство за спазване на задълженията по настоящото СОД чрез представяне на целесъобразен актуален одитен доклад на независима трета страна или подходящо удостоверение от одит за сигурност на информационните технологии или защита на данните – например съгласно ISO 27001, подхода на основната защита на информационните технологии на Федералната служба за информационна сигурност на Германия (т. нар. „BSI-Grundschutz“) или на всеки сравним подход – („Одитен доклад“), ако Одитният доклад позволява на Клиента да се убеди по съответния начин в спазването на договорните задължения.

12. Заключителни разпоредби

12.1. В случай че някоя от разпоредбите на настоящото СОД е недействителна или стане недействителна, или съдържа пропуск, останалите разпоредби от този СОД остават незасегнати. Страните се задължават да заменят недействителната разпоредба със законно допустима разпоредба, която се доближава възможно най-близо до целта на недействителната разпоредба и следователно отговаря на изискванията на член 28 от ОРЗД.

**Приложение 1 към СОД
(технически и организационни мерки)**

Описание на техническите и организационните мерки, които са взети от Обработващия, както е проведено и потвърдено от Администратора:

Контрол на достъпа до зоните за обработване

- Обработващият взема подходящи мерки, за да не се допусне неупълномощени лица да получат физически достъп до оборудването за обработване на данни, където се обработват или използват личните данни, по-конкретно:
 - Че достъпът до мястото се следи и документира.
 - Че достъпът до мястото е под надзор и обезпечен от подходяща система за сигурност и/или организация за сигурност.
 - Че посетителите ще бъдат под постоянен ескорт.

Контрол на достъпа до системите за обработване на данните

- Обработващият взема подходящи мерки, за да не се допусне системите за обработване на данните, които се ползват за обработването на личните данни, да се използват от неупълномощени лица или такива да осъществяват логически достъп до тях, по-конкретно:
 - Че са взети методи за идентификация на потребителите, за да се осигури контролиран достъп до системата за обработване.
 - Че контролът върху достъпа и упълномощаването се определят на принципа на потребността.
 - Че вътрешните крайни точки на Обработващия, които са използвани за поддръжка на софтуера, са защитени срещу нежелан достъп до системите и срещу инфилтриране със злонамерен софтуер. Това обхваща технологии като защитни стени, антивирусни програми, програми против злонамерен софтуер, програми против прониквания, програми за превенция и др. Тези технологии ще бъдат променени до нови нива въз основа на общото развитие в съответните сфери.

Контрол на достъпа за използване на конкретни зони от системите за обработване на данните

- Обработващият взема подходящи мерки в рамките на приложенията, така че лицата, които имат правото да използват системата за обработване на данните, да имат достъп до данните само в обхвата и в степента, които са предмет на разрешението (упълномощаването) им за достъп, както и че личните данни не могат да се разчитат, копират, модифицират или премахват без надлежно разрешение, по-конкретно:
 - Съставени са политики за персонала на Обработващият, като персоналят също така е преминал през обучение относно достъпа до личните данни.
 - Обработващият уведомява своя персонал относно съответните процедури за сигурност, включително възможните последствия от нарушението на правилата и процедурите за сигурност.
 - За целите на обучението Обработващият ще използва единствено анонимни данни.
 - Достъпът до данните се прави или от контролирано място, или чрез контролиран мрежови достъп.
 - Крайните устройства, които са използвани за достъп до данните, са защитени чрез актуални механизми за защита на клиента.

Контрол на предаванията

- Обработващият взема подходящи мерки, за да се гарантира, че личните данни не могат да бъдат разчетени, копирани, модифицирани или изтрети без разрешение по време на електронно предаване, транспортиране или съхранение на носители, както и че целевите записи за всички трансфери на лични данни чрез средства за предаване на данните могат да бъдат установени и проверени (контрол върху трансфера на данните), по-конкретно:
 - Контрол на трансфера на данни между Администратора и Обработващия чрез предоставена софтуерна услуга:
 - Софтуерните услуги на Обработващия използват криптиране, за да се гарантират поверителността и интегритетът/автентичността, когато се прехвърлят данни от Администратора към софтуерната услуга.
 - Контрол на трансферите на данни между Обработващия и Подизпълнители за обработка на лични данни:
 - В допълнение към договорените сфери, извличането на данни е позволено единствено за специални дейности по поддръжката и единствено за упълномощен персонал по поддръжката.
 - Процесът по упълномощаване на персонала по поддръжката на Обработващия, който изпълнява трансферите на данни, се регулира чрез дефиниран процес.
 - Ако се налага да се копират данни върху специфични носители за транспортиране до 3-та страна, тези носители ще се третират съобразно чувствителността на данните.
 - Установени са документирани процедури за сигурния трансфер на личните данни.

Контрол на въвеждането, контрол на обработването и разделяне за различни цели

- Обработващият взема подходящи мерки, за да се гарантира, че личните данни се обработват по безопасен начин и единствено в съответствие с инструкциите на Администратора, по-конкретно:
 - Достъпът до данните е разделен за подходящите потребители чрез защитата на приложението.
 - Приложението поддържа идентифициране и удостоверяване на потребителите.
 - Ролите в приложението и резултатният достъп се основават на функцията, която ще се изпълнява в приложението.

Когато е разумно и възможно, Обработващият може да внедри в софтуера си мерки за контрол за валидиране на въвеждането на данни и/или за проследяване на използването или променянето на данните.