

Общи условия

Настоящите Общи условия са предназначени за регулиране на отношенията по между потребителите на услугата, наричани по-долу **Клиенти** и КластерДесктоп ЕООД, гр.София, бул. Княз Ал. Дондуков 5, вх.Г, БУЛСТАТ: BG204963177, представлявано от Емил Парашкевов, наричано по-долу **Доставчик** предоставяне правото на ползване на хардуер и/или софтуерни продукти, наричани по-долу **Услугата**.

I. Общи разпоредби

1.1. **Доставчикът** приема да предоставя на **Клиента** **Услуга** и свързаните с нея допълнителни услуги.

1.2. Конкретните условия по предоставяне на **Услугата** за всеки **Клиент** се уговарят в **Поръчка за услуги**.

II. Характеристика на услугата

2.1. **Доставчикът** предоставя за ползване на месечна база срещу заплащане на възнаграждение, съгласно **Поръчка за услуги** и/или **Договор**, съвкупност от хардуер и/или софтуер за нуждите на **Клиента**, както и допълнителни услуги, включващи, но неограничени до архивиране, антивирусна защита, инсталиране на допълнителен хардуер и/или софтуер, настройки на системата.

2.2. **Клиентът** избира параметрите на предложената услуга и възлага на **Доставчика** да съхранява и управлява достъпа и функционирането на файловете му вместо него.

2.3. Оборудването може да е в помещения, собствени или наети от **Доставчика** или в такива на **Клиента**.

2.4. Софтуерните продукти, предоставени от **Доставчика**, не се продават, а се лицензират за ползване от **Клиента**.

2.5. Услугата и свързаните с нея допълнителни услуги се предоставят в съответствие с техническите спецификации в **Поръчка на услуги**.

III. ПРАВА и ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА Доставчика на Услуги

3.1. Да предостави на **Клиента** функционираща Работна среда включваща Хардуерни параметри (процесорна мощ, дисково пространство и оперативна памет) и Софтуерните продукти (операционна система и/или приложен софтуер) заедно или поотделно.

3.2. Да започне предоставянето на услугата в срок от 10 работни дни след подписване на **Поръчката за услуги**.

3.3. Да изисква необходимото според обстоятелствата легитимиране на **Клиента**.

3.4. Да осигури условия за постоянна техническа поддръжка на услугите, с изключение на случаите, когато се извършва техническа профилактика с оглед защитата на оборудването и съобщителната инфраструктура, подобряването на качеството на предлаганите услуги или при форсмажорни обстоятелства.

3.5. Да осигури услуги, свързани с поддръжката на файловете на **Клиента**.

3.6. Да осигури услуги по обслужване на потребителския профил (акаунта). Услугите могат да бъдат, както по оказване на съдействие и обслужване от страна на Дружеството, така и като се предоставя възможност за самообслужване.

3.7. **Доставчикът** не извършва наблюдение на информацията, която съхранява, пренася или прави достъпна при предоставяне на **Услугата**, нито търси факти и обстоятелства, указващи извършването на неправомерна дейност и не носи отговорност за съдържанието на файловете на **Клиента**.

3.8. **Доставчикът** не носи отговорност за съдържанието на файловете на **Клиента**, когато файловете съдържат материали, с които се нарушават интелектуална собственост, авторски права, лицензии, споразумения и каквито и да е други права, съгласно действащото право на територията на Република България.

3.9. **Доставчикът** не носи отговорност за съдържанието на файловете на **Клиента**, когато файловете съдържат материали, които са клеветнически, заплашителни, обидни, порнографски, фанатични, подтикващи към омраза, дискриминация, престъпление или нарушение на закона.

3.10. **Доставчикът** не носи отговорност за съдържанието на файловете на **Клиента**, когато файловете съдържат материали, засягащи неприкосновеността на личността и правото на личен живот или каквото и да е друго право на трето лице.

3.11. **Доставчикът** не носи отговорност при ограничаване на достъпа към **Услугата** и загуба на информация при неизпълнение на условията по договора от страна на **Клиента**, при действия от страна на **Клиента**, вредящи на интересите на Дружеството и/или тези на друг **Клиент**, при действия, пречещи за нормалната употреба на **Услугата** и свързани с тях измами и/или злоупотреби.

3.12. **Доставчикът** не носи отговорност, ако **Клиента** не е способен да ползва.

Услугата в пълния ѝ капацитет поради липса на достатъчни компютърни умения или поради липса на подходящо техническо оборудване от страна на **Клиента**.

3.13. Да извършва всички настройки, конфигуриране и инсталиране на Работна среда в съответствие с нуждите на **Клиента** и изискванията на лицензионната политика на производителите на софтуера.

3.14. Да осигури параметри на **Услугата**, съгласно спецификации, определени в **Поръчката за услуги**.

3.15. Да осигури подходящи условия за техническо функциониране на **Услугата**.

3.16. Да предостави на **Клиента** име/имена и парола/пароли за отдалечен достъп до цялата функционалност на **Услугата**.

3.17. Да осигури **Услугата** с предварително инсталиран и функциониращ софтуер в зависимост от избраните от **Клиента** параметри и предоставените от **Клиента** лицензи за софтуер, който не се предоставя от **Доставчика**.

3.18. Да осигурява съобразно техническите си възможности и съобразно обстоятелствата, сигурност на техническото оборудване, използвано за предоставяне на **Услугата**.

3.19. Да получи от **Клиента** възнаграждение за предоставените **Услуги**.

3.20. Да осъществява постоянен надзор за техническа изправност на **Услугата**.

3.21. Да ограничава Параметрите, когато извършва техническа профилактика на помещенията и оборудването си или променя елементи на съобщителната инфраструктура.

3.22. Да ограничава временно параметрите с цел защита на сигурността на съобщителната си инфраструктура.

3.23. Да получи допълнително възнаграждение от **Клиента** за Допълнителни услуги във връзка с ползването на **Услугата**.

3.24. Да извършва допълнителни услуги, само след постигане на съгласие с **Клиента**.

3.25. Да изисква необходимата според обстоятелствата легитимация от **Клиента** при приемането на инструкции от него относно ползването или управлението на **Услугата**.

3.26. Да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на **Услугата**, ако установи, че **Клиента** я използва недобросъвестно или в нарушение на българското законодателство или добрите нрави.

3.27. Да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на **Услугата**, ако установи, че **Клиента** я използва недобросъвестно, в нарушение на **Общите условия**, както и на действащите на територията на Република България и Европейския съюз законодателства.

3.28. Да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на **Услугата** при надвишаване на кредитния лимит, ако същия не бъде заплатен.

3.29. **Доставчикът** предоставя необходимото съдействие на държавните органи при законосъобразното упражняване на техните правомощия във връзка с провеждане на процесуално-следствени действия, включително предоставяне на информация за **Клиента** и **Услугата**, предоставяне на лични данни на **Клиента**;

3.30. С оглед защита на личните данни, обработвани от **Клиента**, да предостави възможност за съхраняване на цялата информация на **Клиента** на сървърите на **Доставчика** в криптиран вид, като криптирането се осъществява с подходящ SSL сертификат. Единственото копие на този сертификат се съхранява от **Клиента**. Желанието за криптиране се заявява в **Поръчката за услуги**

3.31. При заявяване в **Поръчката за услуги**, **Доставчикът** се задължава да предоставя при поискване от **Клиента** информация за осъществените влизания (Log in) в работното пространство на **Клиента**. Влизането (Log in), излизането (Log out) или прекъсване на сесията (Disconnect) е изцяло отговорност на **Клиента**.

3.32. В случай на криптиране на информацията на **Клиента**, **Доставчикът** няма достъп до криптираните данни и единствения начин, по който **Доставчикът** може да оказва техническа помощ на **Клиента** е чрез програма за отдалечен достъп, чието стартиране и използване се контролира единствено от **Клиента**.

3.33. При заявяване в **Поръчката за услуги**, **Клиентът** може да използва второ ниво на автентикация, която се осъществява посредством имейл.

IV. ПРАВА и ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА Клиента

4.1. Да работи със софтуерните продукти без да ги променя, изменя или използва по друг начин освен с единствената цел да използва функционалността им под формата на онлайн услуги.

4.2. Да не допуска неразрешено инсталиране, използване, копиране, достъпване и разпространяване на софтуерните продукти и техните лицензионни ключове.

4.3. Да не прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по договора на трети лица, без изричното писмено съгласие на **Доставчика**.

4.4. Да не споделя потребителско си име и парола с други лица.

4.5. Да не използва чуждо потребителско име и парола.

4.6. Да не претоварва мрежата по какъвто и да е начин.

4.7. Да не допуска промяна в настройките на **Услугата/работната среда** под никаква форма.

4.8. Да осъществява контрол върху служителите си да не премахват, променят или прикриват интелектуални права, търговски марки и други обозначения, които се съдържат в софтуерните продукти.

4.9. Да осъществява контрол върху служителите си да не инсталират друг софтуер в Работната среда, да не копират и разпространяват на трети лица инсталираните софтуерни продукти и техните лицензионни ключове. Ако в Работната среда бъдат открити нелицензирани софтуерни продукти, **Клиентът** дължи 125% от текущата цена на тези продукти.

4.10. Да осигури достъп до системите за извършване на регулярни прегледи, в случай че софтуерните продукти са инсталиране на хардуер, намиращ се в помещения на **Клиента**.

4.11. Да заплаща на **Доставчика**, уговореното възнаграждение за ползването на **Услугата**.

4.12. Да използва добросъвестно **Услугата** и в съответствие със законодателството на Република България и Европейския съюз.

4.13. Да използва **Услугата** по предназначение и по начин, който не уврежда другите клиенти на **Доставчика** или неговата съобщителна инфраструктура.

4.14. Да използва и управлява **Услугата** единствено отдалечено (от разстояние) чрез предоставените от **Доставчика** име и парола за достъп.

4.15. Да пази защитени данни за паролата и да не я разкриват на никого. **Доставчикът** не носи отговорност за разкриване, употреба или загуба на данни в резултата от неспазване на предходното условие. **Клиентът** следва да уведоми незабавно **Доставчика**, ако установи, че данни за достъп са придобити от трети страни и изясни обстоятелствата, при които това се е случило.

4.16. Да не използва функционалността на **Услугата** по начин, който не съответства на нейното предназначение (напр. създаване на проху, и др.).

4.17. Да не инсталира самостоятелно софтуер, извън изрично предоставения от **Доставчика** софтуер при активирането на **Услугата**.

4.18. Да предостави на **Доставчика** лицензи за собствен софтуер, който да бъде инсталиран в негов/и акаунт/и. Продукти посочени от клиента, които не се предоставят от **Доставчика**, се инсталират на сървърите на **Доставчика** само от оторизиран дистрибутор на съответния софтуер. Лицензите за продукти инсталирани на сървърите на **Доставчика** по желание на клиента, които не са предоставени от **Доставчика**, са изцяло задължение и отговорност на **Клиента**. В този случай **Клиентът** отговаря за валидността и броя на предоставените за инсталиране и използвани лицензи. **Клиентът** се съгласява, че **Доставчикът** не може да носи каквато и да е отговорност за предоставените му от **Клиента** и използвани от **Клиента** на сървърите на **Доставчика** лицензи.

4.19. **Клиентът** се задължава да не използва **Услугата** за публикуване, разпространяване или предоставяне по всякакъв начин, данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали, които противоречат на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящите условия, Интернет етиката или добрите нрави и които нарушават правата на трети лица като:

Авторски права или сродни на тях права, запазени марки, патент или други права на интелектуална собственост, право на собственост, както и всякакви други имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица;

Представляващи търговска, служебна или лична тайна или друга конфиденциална информация;

За публикуване, разпространение или предоставяне софтуер или други компютърни файлове, които съдържат вируси или други рискови програми или техни компоненти;

За публикуване или трансфер на порнографски и нелегални материали;

За публикуване на данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали съдържащи заплахата за живота и телесната неприкосновеност на човека, пропагандиращи дискриминация, проповядващи фашистка, расистка или друга недемократична идеология, чието съдържание нарушава права или свободи на човека съгласно Конституцията и законите на Република България или международни актове, призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление и т.н.

4.20. **Клиентът** се съгласява да не използва **Услугата** за изпращане на нежелана поща – "СПАМ". Нарушаването на това изискване е основание за временно преустановяване на предоставяната **Услугата**, за което **Доставчикът** уведомява **Клиента**. При повторно действие **Доставчикът** има право да прекрати едностранно предоставянето на услугата без предупреждение.

4.21. Да използва **Услугата** по предназначение съобразно уговорените параметри.

4.22. Да му бъде предоставена отдалечена, телефонна, денонощна поддръжка на **Услугата** от квалифициран персонал на **Доставчика**. Поддръжката на **Услугата** не включва инсталиране на софтуер по поръчка на **Клиента**, както и предоставяне на съвети относно разработката на софтуер, сайтове, скриптове, ползването на програми за управление на съдържанието и други.

4.23. Ако **Клиентът** събира и обработва данни, които подлежат на регулация от Регламент (ЕС) 2016/679, данните трябва да са криптирани.

4.24. **Клиентът** дава съгласие данните му да бъдат на сървърите на **Доставчика**, но съгласието от **Клиента** към неговите клиенти е задължение на **Клиента**. Опазването на данните на клиентите на **Клиента** е отговорност на служителите на **Клиента**.

V. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

5.1 За предоставяне на заявената **Услуга**, **Клиентът** дължи месечна такса и/или допълнителна такса, съгласно **Поръчка за услуги**.

5.2. **Клиентът** заплаща на **Доставчика** възнаграждение за предоставената **Услуга** в размер, определен в **Поръчката за услуги**.

5.3. **Клиентът** дължи възнаграждението месечно, съгласно сроковете и условията, определени в **Поръчката за услуги** и издадена фактура в началото на периода. Цената на **Услугата** може да се променя от **Доставчика**. **Доставчика** уведомява за промяната на цената на **Услугата**.

5.4. **Клиентът** може да добави към заявената **Услуга** допълнителни услуги, които да ползва. Добавянето влиза в сила незабавно и **Доставчика** начислява съответните нови цени.

5.5. **Клиентът** може да намалява параметрите на **Услугата** и допълнителните услуги.

5.6. **Доставчикът** има право да предоставя на **Клиента** допълнителни услуги, свързани с ползването на **Услугата** срещу отделно възнаграждение, платимо от **Клиента**.

5.7. **Клиентът** има право в срок до 30 календарни дни да се откаже от ползването на услугата и да прекрати договора, без предизвестие и без да посочва причина за това. В този случай, **Клиентът** дължи сумата за ползваната **Услуга** за последния месец.

5.8. **Клиентът** се задължава да изплаща ежемесечно сума в зависимост от количеството и вида на заявените хардуерни и/или софтуерни ресурси. Промяна в количеството ресурси и цените може да бъде направена на месечна база.

5.9. Изплащането на сумите ще става по банков път до 20 /двадесето/ число на същия месец по фактури издавани от **Доставчика** въз основа на последната **Поръчка за услуги**.

5.10. На клиенти, които повече от един месец не плащат договорената сума, **Доставчикът** може да преустанови предоставянето на услугите без предизвестие от негова страна. Упражняването на това право не освобождава **Клиента** от задължението за заплащане на месечните вноски.

5.11. При промяна на цената на софтуерните продукти, **Доставчика** си запазва правото да коригира пропорционално цената на **Услугата**, след писмено уведомяване.

VI. Продължителност и прекратяване на Договора

6.1. **Договорът** влиза в сила от датата на подписването му и е без фиксиран срок.

6.2. В случай че дължимата такса не бъде заплатена в 5 дневен срок от изтичане на срока, достъпът до услугата може да бъде преустановен. Това правило се прилага за всеки следващ период без ограничение във времето.

6.3. Предоставянето на **Услугата**, започва в срок от 10 работни дни от подписването на **Поръчката за услуги** и след уведомяване за активирането ѝ.

6.4. **Договорът** се прекратява:

6.4.1. По взаимно съгласие на страните в писмен вид;

6.4.2. При съществено нарушение на клаузите на договора след изтичане на 2 седмичен срок от отправяне на писмено искане за отстраняване на нарушението от изправната до неизправната страна по договора, в който срок нарушението не е отстранено;

6.4.3. При обективна невъзможност на някоя от страните по договора да изпълнява задълженията си;

6.4.4. При изземване или запечатване на оборудването от държавни органи.

6.5. **Доставчикът** има право по свое усмотрение, без да отправя предизвестие и без да дължи обезщетение да прекрати едностранно настоящия договор, в случай че установи, че предоставяните услуги се използват в нарушение на законодателството в Република България и/или Европейския съюз.

6.6. **Договорът** може да бъде прекратен по всяко време с 30 дневно предизвестие. В рамките на предизвестията за прекратяването на **Договора**, **Доставчикът** ще прекрати достъпът до работната среда и/или ще деинсталира Софтуерните продукти. **Клиентът** е

длъжен да осигури достъп, в случай че софтуерните продукти са инсталиране на хардуер, намиращ се в помещения на **Клиента**. След прекратяване на **Договора** остава в сила ограничението, че **Клиентът** и неговите служители нямат право да копират и разпространяват на трети лица инсталираните софтуерните продукти и техните лицензионни ключове.

6.7. Предизвестие е валидно само, ако са платени всички задължения на **Клиента** към момента на подаването му.

6.8. Ако **Клиентът** не заплати в срок дължимите суми, **Доставчика** на услуги има право да развали договора с отправяне на 30 дневно предизвестие. Ако в срока на предизвестие **Клиентът** не заплати дължимите суми, **Договора** се счита за прекратен.

6.9. При невъзможност да се осигурят услугите по вина на **Доставчика**, **Клиентът** има право да развали **Договора** с отправяне на 10 дневно предизвестие.

VII. Конфиденциалност

7.1. Страните се задължават да спазват изисквания за запазване на конфиденциалност.

7.2. Конфиденциална информация е всичко, свързано с организацията и търговската дейност на страна от договора, включително финансова и счетоводна информация, описания на апаратура, данни за личния състав, инвентарни наличности, полезни модели и технологични решения, както и случаи от практиката на фирмата, с изключение на информацията, която страната изрично е определила като неконфиденциална, на общоизвестни факти или на информация, която страната сама е направила обществено достъпна (например чрез търговска реклама, изявления пред медиите, разполагане на публичния си уебсайт и др.)

7.3. Всяка от страните се задължава да не разпространява конфиденциалната информация на трети лица под каквато и да било форма, както и да изисква от служителите и подизпълнителите си спазване на същите ограничения за конфиденциалност. Ограниченията по тази точка остават валидни в срок от 1 (една) година след прекратяването на договора.

7.4. Информация относно съществените елементи на договора, както и рекламни и други материали за публикация, могат да бъдат разпространявани след постигане на взаимно съгласие между страните.

7.5. В случай на нарушаване на клаузите за конфиденциалност, виновната страна дължи на изправната страна пълно обезщетение за причинените вреди.

VIII. Планирана профилактика

8.1. **Доставчикът** извършва планирана профилактика, за което писмено уведомява **Клиента** в срок от 10 (десет) календарни дни преди извършване на дейностите.

8.2. Дейностите по реда на този член не могат да надвишават повече от една планирана профилактика месечно.

IX. Форс мажор

9.1. Всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които не са били могли да бъдат предвидени към момента на сключване на договора между страните е форс мажор. За случаи на форс мажор се считат и действия на трети лица извън контрола на **Доставчика**, които са довели до невъзможност за изпълнение на задълженията на **Доставчика**.

9.2. Страните не носят отговорност за изпълнение на задълженията си в случай на форс мажор за периода, докато трае непреодолимата сила или случайност.

Отпадането на задълженията в този случай не важи по отношение на закъснели плащания, изискуеми преди настъпването на форс мажорните обстоятелства.

9.3. Страната, която е под въздействие на форс мажорни обстоятелства, е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях, както

и да полага всички усилия за отстраняване ефектите от тях и да възстанови нормалното изпълнение на задълженията си.

X. САНКЦИИ И НЕУСТОЙКИ

10.1. Ако една от страните системно нарушава и не изпълнява задълженията си, другата може да поиска прекратяването му без предварително предизвестие.

10.2. **Доставчикът** не носи отговорност за съдържанието на информацията, която Клиентът съхранява в Работната среда, както и за нанесени щети на трети лица в резултат на използване на софтуерните продукти.

10.3. В случай, че **Клиентът** прекрати предсрочно **Договора**, **Клиентът** дължи на **Доставчика** дължимото възнаграждение до края на месеца.

10.4. В случай, че настоящият договор бъде едностранно прекратен от **Доставчика** поради виновно неизпълнение на задълженията на **Клиента**, **Клиентът** дължи на **Доставчика** неустойка в размер на дължимото възнаграждение за оставащия период на договора.

10.5. Независимо от чл. 10.3 и чл. 10.4 в случай на виновно неизпълнение на задълженията си по този договор, **Клиентът** дължи на **Доставчика** обезщетение за всички претърпени преки вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнението на договора.

10.6. **Клиентът** се задължава да обезщети и да освободи от отговорност **Доставчика** при съдебни иски и други претенции на трети лица (независимо дали са основателни или не), за всички щети и разходи (в това число адвокатски хонорари и съдебни разноски), произтичащи от или във връзка с (1) неизпълнение на някое от задълженията по този договор, (2) нарушение на авторски, продуцентски, права на излъчване или други права върху интелектуалната или индустриална собственост и (3) неправомерно прехвърляне на други лица на правата, предоставени на **Клиента**, за срока и при условията на договора.

10.7. **Доставчикът** не носи отговорност в случай на невъзможност да предоставя свързаност или функциониране на техническото оборудване през определен период от време поради непреодолима сила, случайни събития, проблеми в интернет, технически или други обективни причини, включително и разпореждания на компетентните държавни органи.

10.8. **Доставчикът** не носи отговорност за вреди, причинени от **Клиента** на трети лица.

XI. Други

11.1. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни от **Доставчика**, за което последният уведомява **Клиента** по подходящ начин.

11.2. **Клиентът** се съгласява, че всяко изменение и/или допълнение към настоящите Общи условия ще има действие след изричното уведомяване от страна на **Доставчика** и ако **Клиентът** не заяви в предоставения му 14-дневен срок, че го отхвърля.

11.3. **Доставчикът** осигурява публичност на **Общите условия**, като ги публикува на интернет страницата си, находяща се на адрес myclusterdesktop.com в секция Общи условия, където **Клиентът** може да се запознае с тях. **Клиентът** може да ги разпечата, като при поискване **Доставчикът** ги предоставя на траен носител, включително и чрез изпращане на електронната поща на **Клиента**.

11.4. **Доставчикът** има право да променя **Общите условия**, като ги публикува на интернет страницата си, находяща се на адрес myclusterdesktop.com в секция Общи условия и ги изпраща на електронната поща на **Клиента** най-малко 3 (три) дни преди промените да придобият задължителен характер.

11.5. **Клиентът** се съгласява, че всички изявления на **Доставчика** във връзка с изменения на настоящите Общи условия ще бъдат изпращани на адреса на електронната поща, посочена от **Клиента** в **Поръчката за услуги**.

11.6. **Клиентът** се съгласява, че електронните писма, изпратени по реда на 11.3 не е необходимо да бъдат подписани с електронен подпис, за да имат действие спрямо него.

11.7. Спорни въпроси ще се решават по взаимно споразумение, с писмено съгласие на двете страни, а за всички неуредени въпроси ще се прилагат разпоредбите на законодателството на Република България.

11.8. Страните се задължават да защитават взаимно своите права и законни интереси, както и да пазят търговските си тайни, станали тяхно достояние в процеса на работата.

Настоящите общи условия влизат в сила за всички **Клиенти** на услугата от 28.08.2019 г.