

## 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 служители 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 служители 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](http://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](http://myclusterdesktop.com) в секция Общи условия и ги изпраща на електронната поща на **Клиента** най-малко 7 (седем) дни преди промените да придобият задължителен характер. В случай, че тези промени не са приемливи за клиента, договарът автоматично се прекратява от дата на влизане в сила на новите Общи условия, без да се изисква предизвестие от която и да е от страните по договора.

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 04.06.2024 г.