

**Правила и условия за използване  
на Ховал ЕООД  
за услугите SaaS на облачния продукт NovalSupervisor**

**Статус 01.04.2023**

**1. Обхват на приложение**

- 1.1. Настоящите условия за ползване на "Ховал" ЕООД, със седалище в София, България, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 202977363, със седалище и адрес на управление: гр. София, жк Младост 1, бл. 107, ап. 17, тел.: +359 885 777 355 (наричано по-долу "Ховал") и неговите договорни партньори - които са ексклузивни партньори - (наричани по-долу "клиенти") се прилагат за всички договори за услуги на облачния продукт NovalSupervisor като решение тип "софтуер като услуга" (наричани по-долу "ОУ SaaS"). Тези общи условия за ползване се прилагат и за всички бъдещи бизнес отношения, дори ако не са изрично договорени отново. Noval си запазва правото да променя ОУ SaaS в разумна степен.
- 1.2. С настоящото Noval възразява срещу всякакви отклоняващи се, противоречащи си или допълнителни условия за покупка, условия за ползване или други общи условия на клиента. Условията за покупка, условията за ползване и другите общи условия на клиента се прилагат само ако са били изрично приети от Noval в писмена форма. Това важи дори ако в контекста на поръчката или в други документи е направено позоваване на собствените общи условия на клиента и Noval не възразява изрично в този случай.
- 1.3. Клиентът декларира и уверява, че е предприемач. Предприемачите са физически или юридически лица или партньорства с юридическа правоспособност, които/които действат в изпълнение на своята търговска или независима професионална дейност при сключването на договор.
- 1.4. Доколкото клиентът получава услугите съгласно членовете на ценовата листа на Noval, той/тя се нарича по-долу "индивидуален клиент"; доколкото той/тя получава допълнителни услуги и те са описани в индивидуални договори, например действа като изпълнител, доставчик на енергия, надзорник на инсталация или доставчик на топлинна енергия в район/местен център, той/тя се нарича по-долу "партньор"; индивидуалните клиенти и професионалните клиенти се наричат по-долу заедно "клиенти".
- 1.5. Договорът влиза в сила при сключване на споразумение, при получаване на потвърждение на поръчката от Noval или при активиране на потребителския акаунт. Сроковете за доставка не са обвързващи.
- 1.6. Партньорът се задължава да сключи отделно договорно споразумение със собствените си клиенти, за чиито системи осигурява поддръжка (наричани по-долу "крайни потребители"); това договорно споразумение описва отношенията между крайния потребител и партньора, както и определените услуги. В този контекст професионалният клиент трябва да гарантира, че съответните крайни потребители също са обвързани с изискванията на следните разпоредби.
- 1.7. Услугите на Noval включват предоставянето на софтуерното решение в облака NovalSupervisor за използване като софтуер като услуга. Клиентът желае да закупи

лиценз през интернет за временно използване на софтуера. Съответно, следният договор урежда условията за придобиване на лиценза и обхвата на разрешеното използване.

## **2. Софтуерни услуги**

### **2.1. Предметът на договора е**

- предоставяне на облачния софтуер NovalSupervisor чрез отдалечен достъп през интернет (софтуер като услуга) срещу заплащане и за ограничен период от време. Няма физическо прехвърляне на софтуера;
- ако е приложимо, предоставянето на изчислителна мощност и пространство за съхранение, необходими за тази цел, за съхранение на данни от клиента на сървърите на Noval или на сървърите, управлявани от името на Noval.

(заедно наричани по-долу "елементи на изпълнението")

Няма право да се очаква качество на договорното софтуерно решение, което надхвърля така определената функционалност; специалните искания на клиента са задължителни само ако са допълнително договорени в писмена форма.

- 2.2. Облакът NovalSupervisor е патентован онлайн портал, разработен от Noval Aktiengesellschaft, който се използва за визуализиране, управление и съхраняване на системните състояния на всички свързани системни компоненти. Моля, направете справка с актуалните документи за продажба за подробния функционален обхват на облачния софтуер NovalSupervisor. Те се актуализират редовно при появата на нови технически актуализации или нови технологии. Noval си запазва правото да адаптира функционалния обхват на софтуерната услуга по всяко време и да информира клиента за това в разумен срок, най-късно в рамките на 30 работни дни.
- 2.3. Noval предоставя на клиента срещу заплащане достъп до онлайн портала NovalSupervisor cloud с възможности за достъп до договорения брой инсталации на крайни потребители и за получаване на известия от обслужваните инсталации по електронна поща или други комуникационни канали.
- 2.4. Клиентът получава клиентски вход, състоящ се от имейл адрес (потребителско име) и парола. Паролата може да бъде променена или нулирана от клиента по всяко време. Промяна на потребителското име може да бъде поискана от Noval срещу еднократна такса. Разходите за промяна на потребителското име и други незадължителни еднократни услуги можете да намерите в ценовата листа на Noval.
- 2.5. Noval предоставя на Клиента лично, неизключително, непрехвърляемо право на ползване за използване на Софтуера на Noval по време на договорния период.
- 2.6. Правото на клиентите на ползване е ограничено до броя на инсталациите, посочени в договора. Доколкото крайните потребители на партньора трябва да имат достъп до софтуера в облака NovalSupervisor, това се извършва в съответствие с разпоредбите на точка 9.
- 2.7. Изграждането и поддържането на връзката за данни между точката на предаване, определена в точка 9.2, и информационните системи на клиента (или, в случай на

партньори, на техните крайни потребители) не са предмет на услугата. Клиентът носи изключителна отговорност за функционалността на своя достъп до интернет, включително за трасетата за пренос, както и за своите компютри (необходимия хардуер и софтуер); в случай на партньори това се отнася и за техните крайни потребители.

2.8. Изходният код на софтуера също не е предмет на изпълнението.

2.9. Освен това Noval не носи отговорност за това, че крайните потребители предоставят ефективен достъп до своите системи и съответно дават възможност на партньори. Това е извън отговорността на Noval и се регулира от партньора в отделен договор за услуги с крайния потребител.

### **3. Осигуряване и архивиране на данни от клиентите**

3.1. Клиентът има възможност да качва или импортира файлове, както и по желание да конфигурира инсталации, да чете данни чрез системи на трети страни или да генерира код.

3.2. Клиентът е длъжен да направи резервно копие на всички данни, предоставени от него/нея, преди да ги прехвърли на сървъра на Noval.

3.3. Клиентът се уведомява, че всички данни, предоставени от него/нея, са изложени на основен риск от вируси и намеса на трети страни във връзка с незащитен достъп до сървърната архитектура на Noval. Управителят на инфраструктурата трябва да използва актуален софтуер, подходящ за конкретно предвидената цел, за откриване на вируси и други програми за саботаж, в последната налична версия. Освен това се поддържа защитна стена, която получава редовни актуализации.

### **4. Изпълнение на договора, данни за клиента**

4.1. Обхватът на услугите, дължими от Noval, произтича от разпоредбата на клауза 2, както и от клауза 4.5 по-долу.

4.2. От момента на сключване на договора и за срока на действие на този договор Noval придобива следните неотменими права:

а.) Правото на съхранение, дублиране и друго използване на данните за контакт, предоставени от индивидуалния клиент, партньори и техните крайни потребители за целите на изпълнението на този договор, по-специално за предаване на външни доставчици на услуги в рамките на Европейския съюз и държавите от ЕАСТ, използвани от Noval при изпълнението на този договор (включително център за данни), както и

б.) Правото да съхранява и използва данните за съдържанието, предадени от индивидуалния клиент, партньор и неговия/нейния краен потребител, по-специално техническите параметри на отоплителните инсталации, за целите на този договор, по-специално за извършване на необходимите резервни копия по време на срока на договора, както и за подобряване на функциите и услугите, предлагани от софтуера и самите системи. Тези данни могат да бъдат предадени и на външни доставчици на услуги в рамките на Европейския съюз и държавите от ЕАСТ (включително център за данни) за целите на изпълнението на този договор.

4.3. Освен това на Noval се предоставят неотменимо, безплатно и с приложение в целия свят, следните права както за Noval, така и за неговите филиали по смисъла на член 3, параграф 3 от приложение I към РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 651/2014 НА КОМИСИЯТА от 17 юни 2014 г. (Общ регламент за групово освобождаване).

- a.) На Noval е разрешено да използва данни, предадени във връзка с облачния софтуер NovalSupervisor, в псевдонимизирана форма за машинно обучение и подобряване или усъвършенстване на продукта.
- b.) До степента, разрешена от закона, Noval има право да съхранява, използва, прехвърля и/или експлоатира за всякакви цели извън целите на договора цялата информация, с изключение на личните данни, въведена, генерирана, експортирана и/или обработена от индивидуалния клиент, партньор и/или неговите/нейните крайни потребители във връзка със софтуера в облака NovalSupervisor. Тези цели включват, но не се ограничават до подобряването или разширяването, производството, комерсиализацията и разпространението на продуктите на Noval, както и например статистически, аналитични и вътрешни цели.

Клиентът гарантира, че има право да предостави правата на ползване и експлоатация, предвидени в точки 4.2 и 4.3, и че не е сключил договори, които им противоречат.

- 4.4. Със сключения договор и неговото изпълнение Noval не поема позицията или задачите на търговски агент по отношение на информацията за клиента и представянето на неговото/нейното съдържание.
- 4.5. Noval полага усилия да осигури висока наличност на предметите на изпълнение. Допълнителни подробности относно наличността са регламентирани в Споразумението за ниво на обслужване (SLA), приложено като Приложение 1, което е неразделна част от настоящите условия за ползване.
- 4.6. В случай на форсмажорни обстоятелства и непредвидени събития, за които Noval не носи отговорност и които налагат ограничаване или прекратяване на услугите на продукта на Noval, Noval се освобождава от задължението си за изпълнение за времето на пречките, както и за разумен период на възстановяване. Форсмажорните обстоятелства включват пожар, стачка, локаут, повреда на телекомуникационни системи, повреда в центъра за данни на инфраструктурния оператор и други обстоятелства, за които Noval не носи отговорност и които значително затрудняват или правят невъзможно предоставянето на услугите на Noval, като това важи с еднаква сила, независимо дали са възникнали в Noval или в някой от неговите заместници.
- 4.7. Noval има право да възложи на подизпълнители/доставчици на услуги изпълнението на услугите, за които отговаря по договора.

## **5. Възнаграждение и условия на плащане**

- 5.1. Noval начислява годишната такса за договорените предмети на изпълнение в съответствие с индивидуалното ценово споразумение или годишната такса, посочена в съответно валидната ценова листа на Noval. Освен ако не е уговорено друго, възнаграждението се фактурира за първи път в началото на договора за годината на договора, а за следващите години на договора - винаги авансово. За незадължителни еднократни услуги, моля, направете справка с индивидуалното споразумение за цената или с актуалната ценова листа на Noval. Плащането е

дължимо 30 дни след датата на фактурата, освен ако в договора не е договорено друго.

Ефективният достъп на партньора до инсталации за крайни потребители не оказва влияние върху годишната фиксирана ставка.

- 5.2. Сумите, посочени в индивидуалното ценово споразумение или в актуалната ценова листа на Noval, се изчисляват въз основа на разходите за заплати и инфраструктура (напр. колективно договорени заплати, разходи за облачни услуги, предоставяне на сървъри, разходи за електричество/енергия; транспортни разходи), съществуващи към момента на сключване на договора.
- 5.3. Noval има право да коригира цените след изтичането на първоначалния срок на основния договор и след изтичането на всяка следваща завършена година от договора. Корекциите на цените се извършват на определени ключови дати, поради което корекциите на цените са възможни след подаване на офертата.
- 5.4. Noval изпраща на клиента информация за промяната на цените в текстова форма своевременно, т.е. три месеца преди тя да влезе в сила. Клиентът има право да прекрати договора със срок на предизвестие от един месец до целевата дата на влизане в сила на новото ценово споразумение. Правото на клиента на прекратяване на договора в съответствие с клауза 7.2 остава незасегнато.
- 5.5. Ако клиентът е в забава на плащането, Noval има право да начисли законна лихва за забава. При поискване клиентът трябва да потвърди писмено получаването на фактурата и датата на получаването ѝ.
- 5.6. Ако крайният срок за плащане е изтекъл, Noval може да блокира достъпа без предварително уведомление до пълното изплащане на вземанията, както и да деактивира функцията за уведомяване на обслужваните инсталации.
- 5.7. Всички вземания на Noval стават незабавно изискуеми, ако не са спазени условията за плащане или ако Noval узнае за обстоятелства, които могат да намалят кредитоспособността на клиента. В такива случаи Noval също така има право да изиска авансово плащане или да изиска подходящо обезпечение преди извършването на дължимите услуги.

## **6. Прихващане, право на задържане**

- 6.1. Клиентът има право да прихваща само безспорни или законно установени вземания срещу вземания на Noval.
- 6.2. Клиентът може да предяви право на задържане само по отношение на насрещни искове, основани на същото правоотношение.

## **7. Продължителност на договора, прекратяване, оттегляне**

- 7.1. При спазване на индивидуалните договорни разпоредби договорите се сключват за фиксиран основен договорен период от една година; в рамките на този основен договорен период се изключва обикновено прекратяване.

Правото на извънредно прекратяване по основателна причина остава незасегнато.

- 7.2. Срокът на договора се удължава за неопределен период от време, освен ако договорът не бъде прекратен преди края на основния договорен период с тримесечно предизвестие до края на основния договорен период. След като е бил удължен за неопределен период, договорът може да бъде прекратен от всяка от страните с тримесечно предизвестие до края на календарния месец.
- 7.3. Уведомлението за прекратяване на договора се изпраща в писмен вид или чрез одобрените цифрови канали (уеб формуляри) и се адресира до "Ховал" ЕООД, ул. Борис Руменов 9, сграда 6, офис 3, 1407 София, България.
- 7.4. Noval си запазва правото да се откаже от сключените договори, докато не бъдат предоставени услугите или доставките, дължими от Noval. В този случай клиентът има право само на възстановяване на разходите за услугите, които вече е предоставил; всякакви други претенции, по-специално претенции за обезщетение за вреди, се изключват.
- 7.5. Извънредно прекратяване на договора е допустимо само ако една от двете страни нарушава съществени договорни задължения с груба небрежност или умисъл и не преустанови това нарушение при писмено искане и след определяне на разумен срок. Такъв е случаят, например, в случай на:

- Забавяне на плащането от страна на клиента с повече от три месеца, след като е бил определен окончателен срок за изпълнение;
- Нарушаване на правилата за секретност и поверителност от страна на някоя от страните.

## **8. Отговорност на клиента, блокиране, освобождаване**

- 8.1. Клиентът не трябва да предава или въвежда в системата на облачния продукт NovalSupervisor съдържание, което е незаконно съгласно законите на която и да е държава. Ако клиентът има клон в държава - членка на Европейския съюз, то той/тя ще спазва правната система там, както и българската правна система.
- 8.2. Клиентът се задължава по-специално да спазва специалните законови разпоредби относно теле и/или медийните услуги и допълнителните законови разпоредби относно защитата на данните, авторското право, търговските тайни, правото на търговските марки, правото срещу нелоялната конкуренция и свързаните с него области на правото, както и (основното) право на защита на личността, и да не разпространява съдържание или услуги, които нарушават добрите нрави или имат съмнително съдържание по какъвто и да е друг начин. Това се отнася по-специално за разпространяването, свързването или предоставянето на порнография, десен радикализъм, подбуждане към насилие или престъпления, дискриминация, хазарт или друго съмнително съдържание.
- 8.3. Всички пароли, зададени от Noval, трябва да бъдат променени от клиента незабавно на пароли, известни само на клиента. Договорните отношения, свързани с потребителския акаунт и данните за достъп, са (с изключение на разпоредбите на точка 9.2) непрехвърляеми (включително наемане, лизинг, отдаване под наем или сублицензиране). Данните за достъп се пазят в тайна и се защитават от достъп на трети лица чрез подходящи, ефективни мерки. Клиентът трябва незабавно да информира Noval, ако има подозрение, че данните за достъп могат да станат известни на неупълномощени лица. Клиентът носи сам отговорност за последиците от злоупотреба с данните за достъп; Noval не носи отговорност. Клиентът носи отговорност за всички действия, предприети под неговия/нейния потребителски акаунт.

- 8.4. Клиентът няма право да използва скрепери, роботи, паяци или други подобни инструменти за събиране или извличане на данни, програми, алгоритми или методи за търсене, достъп, придобиване, копиране или наблюдение на облачния софтуер на NovalSupervisor. Освен това клиентът няма право да получава достъп до непублични области на облачния софтуер на NovalSupervisor или до неговите основни технически системи, да тества, сканира или изследва уязвимостта на облачния софтуер на NovalSupervisor или съзнателно да предава клиентски данни или друго съдържание, съдържащо вируси или червеи, троянски коне или други заразени вредни компоненти, или по друг начин да пречи на правилното функциониране на облачния софтуер на NovalSupervisor.
- 8.5. Освен това клиентът няма право да редактира, модифицира, да прави обратен инженеринг, да декомпилира, да разглобява или по друг начин да определя изходния код на софтуера NovalSupervisor cloud или на части от него, както и да създава производни произведения от софтуера NovalSupervisor cloud. Въпреки това задължителните, неотменими разпоредби на членове 5 и 6 от Директива 2009/24/ЕО (Директива за правна защита на компютърните програми) - както и националните разпоредби за нейното прилагане - остават незасегнати. Клиентът също така няма право да възлага на трети лица прилагането на горепосочените мерки.
- 8.6. Във всички случаи Noval си запазва правото на преглед и на окончателно решение относно задълженията на клиента, посочени в точки 8.1 до 8.5. Noval има право да предотврати по-нататъшното използване по всяко време след предварително или едновременно уведомяване на клиента, ако по обоснована преценка на Noval това използване противоречи на задълженията по точки 8.1 до 8.5.
- 8.7. Noval може също така да блокира цялото приложение на клиента, ако изолирането на спорното съдържание не е възможно или е възможно само с непропорционално големи усилия. Клиентът си запазва правото да докаже на по-късен етап, че съдържанието му е законно или че притежава необходимите права за използването и/или публикуването на съдържанието.

Искове за обезщетения от страна на клиента поради упражняване на правото на блокиране и изключване от страна на Noval се изключват.

- 8.8. Клиентът гарантира, че той/тя е собственик на правото да използва данните и съдържанието, предадени от него/нея в рамките на изпълнението на договора - също и по-специално в рамките на този договор и чрез интернет - и да ги предава на Noval за изпълнение на договора.
- 8.9. Това се отнася по-специално за необходимото съгласие на крайните потребители на партньори, автори и други лица, които притежават права върху данните и съдържанието, а в случай на изображения на физически лица или произведения, защитени с авторско право (включително сгради), и специални категории лични данни по смисъла на чл. 9 от Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД), също така и до необходимото съгласие на тези лица или автори.
- 8.10. Клиентът трябва да обезщети Noval срещу всички претенции на трети страни, включително разходи, произтичащи от предполагаеми нарушения на лицензионни, имуществени или други права, при първо поискване. Клиентът поема всички възможни отговорности, по-специално в резултат на искове от трети страни - включително агенции за колективно управление на авторски права - и свързаните с тях разходи, по-специално също и разумните разходи за правна защита.

- 8.11. В случай на иск от трета страна задължението на Noval да съхранява данните и съдържанието на индивидуалния клиент, партньора и неговите крайни потребители се преустановява, докато клиентът не постигне окончателно изясняване на правата върху тях. Ако юридически или физически лица, действащи в областта на защитата на конкуренцията, или публични органи възразят срещу предоставените данни и съдържание, същото се прилага и по отношение на Noval.
- 8.12. Вместо да блокира съответните данни и съдържание, Noval може също така незабавно да премахне съдържанието от сървъра. Ако клиентът не премахне съответното съдържание от сървъра при първо поискване, Noval има право да прекрати съответния договор също без предизвестие.
- 8.13. Вредните последици и допълнителните разходи, произтичащи от нарушаването на тези договорни задължения, се поемат от клиента.

## **9. Право на ползване на клиента и неговите/нейните упълномощени потребители и крайни потребители**

- 9.1. Софтуерното решение, предоставено на клиента във всеки случай, е защитено от закона. Авторските права, патентните права, правата върху търговските марки и всички други допълнителни авторски права върху софтуера, както и върху други обекти, които Noval предоставя на клиента в рамките на подготовката и изпълнението на договора, са изключително собственост на Noval в отношенията между страните по договора. Доколкото трети страни имат права, Noval има съответните права за използване.
- 9.2. Noval предоставя на клиента неизключително, непрехвърляемо и неподлежащо на сублицenziране право да използва договореното софтуерно решение и свързаната с него потребителска документация на NovalSupervisor cloud в рамките на договорения обхват за срока на договора. Гореспоменатото право на ползване, посочено в настоящата клауза 9.2, включва
- също така използването от упълномощени потребители, които са в трудовоправни отношения с клиента или работят на свободна практика за него и чиято самоличност е съобщена на Noval преди използването, поне в текстова форма. Клиентът гарантира, че всеки упълномощен потребител ще спазва правилата за правилно използване на софтуерното решение в съответствие с настоящите условия за използване.
  - в случай на партньори, правото на използване, посочено в тази клауза 9.2, включва и използването от упълномощени крайни потребители, които са в договорни отношения с професионалния клиент и които партньорът създава и/или активира като потребители, доколкото партньорът гарантира на Noval в рамките на своите договорни споразумения със съответния краен потребител, че
    - партньорът ще предостави на съответния краен потребител всички документи, необходими за използването на облака NovalSupervisor, поспециално ръководството за потребителя и инструкциите за правилното използване на облака NovalSupervisor (те са достъпни чрез уебсайта на Noval в страната или при поискване от филиала на Noval);



- договорните споразумения с крайния потребител съдържат всички съществени разпоредби на настоящите условия за ползване и че всеки упълномощен краен потребител спазва разпоредбите за правилното използване на софтуерното решение в съответствие с настоящите условия за ползване;
- правото на ползване на крайния потребител зависи от наличието на право на ползване на професионалния клиент по отношение на Noval;
- както и в случай на промени в настройките на параметрите директно на самите инсталации, крайният потребител няма (компенсаторни) претенции към Noval и в случай на настройки на параметрите чрез облака NovalSupervisor, доколкото възникналите щети се дължат на неправилни настройки на параметрите;
- Партньорът обезщетява Noval срещу всички искиове на крайните потребители плюс разходите, при първо поискване, доколкото той/тя е отговорен/а за щетите и причината е в сферата на неговия/нейния контрол/организация. Партньорът носи отговорност, *inter alia*, ако професионалният клиент е нарушил задължение, произтичащо от настоящите ОУ SaaS. Партньорът поема всички възможни отговорности, по-специално в резултат на искиове от трети страни и свързаните с тях разходи, по-специално също и разумните разходи за правна защита.

Използването се осъществява чрез достъп до софтуерните функционалности на сървърната архитектура на Noval. Точката на предаване на услугите на Noval е изходът на маршрутизатора на центъра за данни, използван от Noval. На клиента не се предоставят никакви други права.

9.3. Използването на софтуера извън разрешеното по този договор не е разрешено. Клиентът няма право да организира използването на софтуера от трети лица или да го прави достъпен за трети лица; по-специално, клиентът няма право да възпроизвежда или продава софтуера, части от него или права върху него. Клиентът заплаща таксите и ако трета страна използва софтуера, ако и доколкото клиентът е отговорен за използването. Трети страни в горепосочения смисъл не са оторизираните потребители и оторизираните крайни потребители, описани в точка 9.2.

9.4. В случай на сериозни нарушения на тези задължения на клиента, Noval има право да блокира достъпа на клиента - в случай на партньори и на свързаните с тях крайни потребители - за сметка на клиента. Такова блокиране не освобождава клиента от задължението да заплати таксата за използване на софтуера.

## **10. Гаранция**

10.1. Освен ако по-долу не е предвидено друго, гаранцията на Noval се урежда от правилата на наемното право за договореното качество на обектите на изпълнение.

10.2. В случай на дефект клиентът има право на поправка или замяна на услугата, по преценка на Noval. Ако дефектът, предмет на гаранционното задължение, не може да бъде отстранен или ако по-нататъшните опити за отстраняване са неразумни за клиента, клиентът може да прекрати договора вместо да отстрани дефекта,

доколкото дефектът не представлява само незначително намаляване на годността на услугата.

- 10.3. За предоставеното софтуерно решение във всеки случай Noval гарантира, че софтуерното решение изпълнява основните функции, които са видни от неговото програмно описание. В това отношение обаче не може да се гарантира пълна липса на грешки поради множеството данни, хардуерни и работни констелации, които се срещат в практиката, както и поради грешки при работа. Загубата на данни също не може да бъде напълно изключена. Поради това клиентът трябва редовно да създава резервни копия на своите данни. Той/тя трябва да съхранява необходимите документи за евентуално възстановяване в случай на загуба на данни.
- 10.4. Единствено описанието на облака NovalSupervisor, предоставено от Noval преди сключването на договора или договорено в отделен документ, е достоверно за качеството на облака NovalSupervisor. В случай на актуализации се прилага последната налична версия на описанието. Това се отнася по-специално и за свойствата по отношение на ИТ сигурността. Всяко допълнително качество не се дължи и не произтича по-специално от публични изявления или реклама от страна на търговските партньори на Noval.

Информацията за свойствата на обектите на изпълнение, техническите данни и спецификациите в концепцията или описанията на изпълнението и други документи, свързани с договора, служат единствено за описание на съответното изпълнение. Те не трябва да се разглеждат като гаранция (или гарантирана характеристика). Гаранция се предоставя само ако е била изрично посочена като такава в писмена форма от Noval преди сключването на договора.

- 10.5. Клиентът е длъжен да уведоми незабавно Noval за всички дефекти.
- 10.6. Гаранционното задължение не се прилага, ако клиентът не е използвал услугата, предоставена от Noval, в съответствие с нейното предназначение.
- 10.7. Клиентът има право на право на отказ и на иск за обезщетение вместо изпълнение поради нарушение на задължения, които не са свързани с изпълнението - наричани допълнителни задължения - над законовите разпоредби, само ако той/тя предварително е предупредил/а Noval в писмена форма и Noval въпреки това не е отстранил/а нарушението на задължението.
- 10.8. Гаранцията за незначителни намаления на годността на услугата, например в случай на незначително отклонение от договореното качество или незначително влошаване на използваемостта на облака NovalSupervisor, е изключена. Изключва се отговорността, независимо от вината, за дефекти, които вече са съществували към момента на сключване на договора.
- 10.9. Изключва се прилагането на правото на наемодателя на самоуправство.
- 10.10. В случай на невъзможност или невъзможност за отстраняване на дефекта, виновно или необосновано забавяне или сериозен и окончателен отказ от страна на Noval да отстрани дефекта или други необосновани фактори, свързани с отстраняването на дефекта за клиента, клиентът има право да намали дължимото възнаграждение в съответствие със степента на увреждане (намаляване). Клиентът няма право да предяви претенция за намаляване чрез самостоятелно приспадане на сумата на намалението от дължимото (текущо) възнаграждение; претенцията на клиента за възстановяване на надплатената част от

възнаграждението (въз основа на неоснователно обогатяване) остава незасегната.

## 11. Отговорност

11.1. Претенциите на клиента за обезщетение за разходи или вреди, независимо от правното основание, се ограничават до вреди, причинени от Новал или от негов пълномощник или изпълнител.

а.) в случай на умисъл или груба небрежност;

б.) в случай на увреждане на тялото, живота или здравето;

в.) в случай на неизпълнение на съществено договорно задължение, чието изпълнение е предпоставка за надлежното изпълнение на договора и на чието спазване съответната страна редовно разчита и може да разчита, но ограничено до вредите, които разумно могат да се очакват към момента на сключване на договора;

г.) за искове, произтичащи от законите за отговорност за продукти, но само в съответствие с техните разпоредби;

д.) поради измамно укриване на дефект или приемане на гаранция за качество;

е.) в случай на друга по-дълбока задължителна законова отговорност

11.2. Гореспоменатите ограничения на отговорността се отнасят и за личната отговорност на нашите законни представители, служители и персонал, пълномощници и помощници.

11.3. Отговорността за функционалността на софтуера, предоставен от Новал, е ограничена до размера на договореното възнаграждение.

11.4. Отговорността за косвени щети или пропуснати ползи е изключена.

11.5. Новал носи отговорност за загуба на данни в съответствие с горните параграфи само ако тази загуба не е могла да бъде избегната чрез разумни мерки за архивиране на данни от страна на индивидуалния клиент, професионалния клиент или неговите/нейните крайни потребители. Ако списъците с данни на индивидуалния клиент, професионалния клиент или неговите/нейните крайни потребители се променят, той/тя също трябва да извърши резервно копие на данните в тази връзка. Освен това всяка отговорност на Новал поради загуба на данни подлежи на ограничения до размера на договореното възнаграждение или на възнаграждението, начислено от Новал.

11.6. Отговорността се определя в съответствие със законовите разпоредби, като в този случай тя е ограничена по размер за всеки случай на вреда - независимо от правното основание - до сумата на таксите за целеви софтуерни услуги за календарна година, умножена по коефициент 2,5.

11.7. Освен това Новал не гарантира възможността за изпращане и/или получаване на информация. Новал не носи отговорност за предоставяните услуги и произтичащите от тях злоупотреби и щети от страна на трети лица, които не са

наети от Noval. Noval изключва всякаква отговорност за недостатъци в сигурността на интернет.

- 11.8. В случай на прекратяване на договора всички права на клиента на обезщетение се обезсилват. Услугите, предоставени до този момент, ще бъдат фактурирани. Допълнителни искове се изключват.

## **12. Давностен срок**

- 12.1. Доколкото съществуват претенции за дефекти, те се погасяват по давност в рамките на дванадесет месеца от извършването на услугата.
- 12.2. Исковете за обезщетение за вреди, доколкото не са във връзка с дефект, се погасяват по давност в срок от една година от края на годината, в която е възникнало вземането и клиентът е узнал за обстоятелствата, които пораждат вземането, или е трябвало да узнае без груба небрежност.
- 12.3. Разпоредбите на точка 12.1 и точка 12.2 не се прилагат, доколкото претенциите се основават на умишлено или грубо небрежно нарушение на задълженията от страна на Noval, в случай на увреждане на живота, тялото или здравето, в случай на отговорност по Закона за отговорността за вреди, причинени на продукти, или в случай на друга по-обхватна задължителна законова отговорност.

## **13. Защита на данните**

- 13.1. Правата и задълженията на страните съгласно законодателството за защита на данните са регламентирани и посочени по-долу, по-специално разпределението и изпълнението на задачите и задълженията съгласно приложимото законодателство за защита на данните (по-специално ОРЗД) по отношение на съвместното обработване на данни чрез онлайн портала NovalSupervisor cloud. Съвместната обработка на данни се извършва в съответствие с условията за ползване и политиката за поверителност на онлайн портала NovalSupervisor cloud.
- 13.2. Следните видове данни подлежат на обработка: Основни данни за клиента, данни за системата и услугата, данни за потребителя, достъпа и връзката. Noval поема следната отговорност по отношение на обработката на данни в рамките на платформата, предоставена от Noval:
- за събиране на данните;
  - за съхранение на данните;
  - за промяна и изтриване на данните, ограничаване на обработката им и тяхната преносимост;
  - за адекватна сигурност на предаването и обработката на данни по отношение на обработката на данни в рамките на платформата, предоставена от Noval, клиентът поема следната отговорност;
  - за спазване на законовите си задължения за съхранение на данните;
  - за съответствие с приложимите на национално ниво разпоредби и изисквания за защита на данните;

- за поверителното боравене с данни и тяхната подходяща обработка;
- за създаване на договор с крайния потребител, отговарящ на изискванията за защита на данните.

13.3. Двете страни носят съвместна отговорност, независимо от отговорностите, възложени на всяка от тях поотделно:

- за законосъобразността на операциите по обработване;
- за изпълнение на задълженията за предоставяне на информация в точна, прозрачна, разбираема и лесно достъпна форма;
- за обработване и отговаряне на искания от субекти на данни;
- за гарантиране, че обработката на данните се извършва в съответствие с изискванията на приложимото законодателство за защита на данните и защитата на правата на субекта на данните;
- за гарантиране, че само упълномощени лица имат достъп до личните данни и че всички лица, участващи в обработката на данни, са задължени да спазват поверителност по отношение на данните;
- за взаимна подкрепа при спазването на договорените в този договор условия, както и на приложимите законови разпоредби за защита на данните.

13.4. Всяка от страните може да ангажира обработващи лични данни за целите на обработката на данни и гарантира, че е сключено необходимото, правно валидно споразумение за обработка на данни.

13.5. Ако Noval обработва данни в трета държава (т.е. извън Европейския съюз (ЕС) или Европейското икономическо пространство (ЕИП)) или го прави в контекста на използване на услуги на трети страни или разкриване или прехвърляне на данни на трети страни, това ще бъде направено само ако се прави за изпълнение на нашите (пред)договорни задължения, въз основа на вашето съгласие, поради законово задължение или въз основа на нашите законни интереси. При спазване на законови или договорни разрешения обработваме данните или възлагаме обработката им в трета държава само ако са изпълнени специалните изисквания на чл. 44 и сл. ОРЗД са спазени, т.е. обработката се извършва например въз основа на специални гаранции, като официално признато определяне на ниво на защита на данните, съответстващо на ЕС (например по отношение на Швейцария), или спазване на официално признати специални договорни задължения (наричани "стандартни договорни клаузи").

13.6. Страните незабавно уведомяват другата страна, ако надзорният орган за защита на данните се свърже със съответната друга страна във връзка с този договор, сътрудничеството и обработката на данни. Страните - въз основа на общо разбиране - се координират помежду си, преди да изпълнят всички искания, отправени от компетентни надзорни органи за защита на данните, или преди да предоставят на компетентните надзорни органи за защита на данните информация във връзка с настоящия договор, сътрудничеството или обработката на данни.

13.7. Страните са отговорни пред субектите на данни в съответствие със законовите разпоредби за защита на данните.

## 14. Конфиденциалност

- 14.1. Страните запазват конфиденциалност по отношение на цялата информация, която подлежи на поверително третиране и която им е станала известна в рамките на договорните отношения, или използват тази информация по отношение на трети страни - независимо от целта - само с предварителното писмено съгласие на другата страна във всеки случай. Информацията, която трябва да се третира като поверителна, включва информация, изрично посочена като поверителна от страната, която предоставя информацията, и информация, чиято поверителност произтича от обстоятелствата на разкриването. Това се отнася по-специално за всички данни за крайните потребители, договорените споразумения, цени и отстъпки. В случай на съмнение обстоятелствата се третират като поверителни.
- 14.2. Задълженията по клауза 14.1 не се прилагат за такава информация или части от нея, за която получаващата страна докаже, че
- a.) то/те е/са било/са били известно/известни на получаващата страна или общодостъпно/достъпни за нея преди датата на получаване или е/са ѝ станали известни след датата на получаване от трета страна законно и без задължение за поверителност;
  - b.) то/те е/са било/са били известно/и или общодостъпно/и за обществеността преди датата на получаване; или
  - в.) тя/те са станали известни или общодостъпни за обществеността след датата на получаване, без страната, която получава информацията, да носи отговорност за това.
- 14.3. Публични декларации за сътрудничество от страните се правят само по силата на предварителен взаимен договор. Клиентът няма право да действа като представител или търговски партньор на Noval. Клиентът няма право да използва информация за планирано или съществуващо договорно сътрудничество за референтни или маркетингови цели, без предварителното съгласие на Noval.
- 14.4. Задълженията по клауза 14.1 продължават да съществуват за неопределен период от време след края на договора и докато не се докаже наличието на извънредно обстоятелство по клауза 14.2.

## 15. Окончателни разпоредби

- 15.1. Прилага се изключително българското материално право, с изключение на международните договори (напр. CISG).
- 15.2. Договорено е, че българските съдилища имат изключителна компетентност.
- 15.3. Ако някои разпоредби станат неприложими изцяло или частично, това няма да се отрази на валидността на останалите разпоредби на настоящия ОУ SaaS. На мястото на невалидната разпоредба договарящите се страни ще изберат разпоредба, която е възможно най-близка в икономическо отношение до невалидната разпоредба. Същото важи и за всички пропуски в настоящото ТП SaaS.
- 15.4. Измененията и допълненията се извършват в писмена форма; това се отнася по-специално за изменението на това изискване за писмена форма.



# Приложение 1 - Споразумение за ниво на обслужване (SLA)

## 1. Предмет на регламента

- 1.1. Следните разпоредби на това споразумение за ниво на обслужване (SLA) определят достъпа до софтуера, който Noval дължи по отношение на времето и технологията, под формата на описание на изпълнението.

## 2. Техническа наличност

- 2.1. Всички спецификации за производителност, които не са базирани на време, в настоящото споразумение за ниво на обслужване се отнасят до качеството на облака NovalSupervisor, предлаган на клиента за използване в точката на предаване на мрежата за данни, управлявана от Noval. Не се вземат под внимание нарушенията в областта на предаването на данни от тази точка на предаване до клиента и/или в областта на самата ИТ система на клиента.
- 2.2. Техническа наличност означава способността на клиента да използва всички основни функции на софтуера. Следователно периодите на незначителни смущения, през които основните функции могат да продължат да работят, не се вземат предвид при изчисляването на наличността.

## 3. Наличност по време

- 3.1. Наличността на базата на времето показва процента от регистрирания период от време, през който облакът NovalSupervisor е наличен в точката на предаване съгласно следните спецификации:

Седмичен ден	Период
Работен ден (от понеделник до петък, без официалните празници ) <sup>1</sup>	От 02:00 до 24:00 ч. (централноевропейско време) (Плановата поддръжка и архивирането на данни се извършват ежедневно между 0:00 и 2:00 ч. Работата не е възможна през това време.)

- 3.2. Noval не е задължена да предоставя приложния софтуер за ползване извън периодите, поръчани от клиента. Noval ще закрие приложението, ако е изтекъл периодът на изпълнение, поръчан от клиента.

<sup>1</sup> Официални празници в работни дни: Нова година 01.01.; Богоявление 06.01.; Великденски понеделник варира; Ден на труда 01.05.; Възнесение Господне варира; Светли понеделник варира; Corpus Christi варира; Успение Богородично 15.08.; Австрийски национален празник 26.10.; Ден на Все Светии 01.11; Непорочно зачатие 08.12.; Коледа 25.12.; Боксинг дей 26.12.



3.3. Наличието на времева база се определя, както следва, за гореспоменатите периоди:

Всички работни дни	98%
--------------------	-----

3.4. Действително постигнатата наличност на база време се изчислява на база работен ден. Измервателните уреди на доставчика в центъра за данни са решаващи за доказване на наличността.

3.5. Времето на престой, което не се дължи на Noval, се счита за налично време при изчисляване на действителните наличности. Следователно тези престои са безвредни и не пораждат претенции на каквото и да е правно основание.

Следните констелации представляват примери за такива непредопределени престои:

- поддръжка или други услуги, договорени с клиента, по време на които не е възможен достъп до приложния софтуер;
- работа по поддръжка, която се налага неочаквано, ако тази работа не е причинена от нарушение на задълженията на Noval за предоставяне на услугите (непреодолима сила, по-специално непредвидими хардуерни повреди, стачки, природни явления и др.);
- Прекъсвания, дължащи се на вируси или хакерски атаки, доколкото Noval е предприела договорените мерки за защита или, при липса на споразумение, обичайните мерки за защита;
- Прекъсвания, дължащи се на спецификациите на клиента, на недостъпност на оборудването на клиента или на други прекъсвания, причинени от клиента (напр. липса на съдействие от страна на клиента);
- Удължаване на времето за престой, причинено от блокиране на конзолата или отдалечения достъп, което се дължи на клиента;
- Прекъсвания на работата, дължащи се на спецификации от производителите на софтуер за компоненти на трети страни;
- Прекъсвания на работата за инсталиране на спешно необходими поправки на сигурността;
- прекъсвания, дължащи се на софтуерни грешки в клиентските приложения или на грешки в системния и свързания със системата софтуер, предизвикани от клиентски приложения или данни; или
- Прекъсвания, причинени от трети страни (лица, които не могат да бъдат приписани на Noval).

#### **4. Наличност дължима**

4.1. Техническа и времева наличност на софтуера се предоставя, ако той може да бъде достъпен през съответния период от време съгласно точки 3.3 до 3.5.

- 4.2. Клиентът поема задължението да докладва на Noval за всяко нарушение на наличността. Noval полага усилия да отстрани нарушенията без забавяне. Няма да има претенции за възстановяване на наличността на софтуера, доколкото договорената наличност е гарантирана.

## **5. Приоритети**

- 5.1. Ако услугите на Noval не съответстват на стойностите, определени в настоящото споразумение за ниво на обслужване, в случай на нарушаване на времевата и техническата наличност Noval възстановява първо времевата наличност на услугите, след това пропускателната способност на данните, след това времето за отговор, закъснението на пакетите и накрая степента на загуба на пакети.

## **6. Съобщаване на неизправности, възстановяване на услугите**

- 6.1. Клиентът може да докладва за неспазване на дължимата наличност като грешка. Клиентът подава доклади за неизправности, които трябва да бъдат отстранени в съответствие с настоящото SLA, само чрез горещата линия за неизправности, за която е уведомен от Noval, чрез служителите, обучени и упълномощени за тази цел. При съобщаването на неизправността клиентът посочва кои лица са на разположение на Noval като лица за контакт при клиента за тази неизправност и как може да се свърже с тях по телефона. Лицата за контакт трябва да бъдат посочени по такъв начин, че Noval да може винаги и пряко да се свърже с едно от посочените лица за контакт по време на прекъсването, поне в работното време на клиента.
- 6.2. Не се счита, че е налице неизправност, която трябва да бъде отстранена от Noval, в случай на нарушаване на предаването на данни извън мрежата за данни, управлявана от Noval, например поради повреда на линията или неизправност на други доставчици или доставчици на телекомуникационни услуги, или използване на предоставения капацитет на системата в противоречие с договора, например поради прекомерен брой достъпи от страна на клиента.

## **7. Възнаграждение**

- 7.1. Не се начислява отделно възнаграждение за предоставянето на услугите по настоящото SLA. Въпреки това, ако клиентът е уведомил Noval за неизправност и ако след проверка стане ясно, че неизправността е възникнала поради обстоятелство, за което клиентът носи отговорност, Noval може да начисли на клиента такса за услугите, предоставени за установяване на неизправността, по часовите ставки, приложими за такива услуги в съответствие с ценовата листа на Noval, освен ако клиентът не е могъл да разбере, че неизправността е възникнала поради обстоятелство, за което клиентът носи отговорност, дори ако е положил дължимата грижа.