

Общи условия за информационно-комуникационни технологични (ICT) услуги, предоставяни от А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД
(В сила от 01.05.2024 г.)

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Определения

- 1.1. **А1 България** означава А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД, ЕИК: 131468980, седище и адрес на управление: гр. София 1309, ул. Кукуш № 1, телефони: *88 или 088 123; факс: 088 110 8401; имейл: customerservice@a1.bg, което е доставчик на Услугите съгласно настоящите Общи условия;
- 1.2. **Действащо законодателство** означава всеки действащ (сега или в бъдеще) закон или подзаконен (нормативен или ненормативен (общ или индивидуален административен) акт, който се прилага в Република България и се отнася до Услугата и/или А1 България (и/или неговата дейност) и/или Клиента и/или неговата дейност.
- 1.3. **Договор** означава индивидуален договор между А1 България и Клиента, в който се уреждат конкретните параметри на Услугата или Услугите, включително срок и място на ползване, ценови условия, обезщетения, както и други условия за ползването ѝ. Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договора.
- 1.4. **Страна** или **Страни** означава А1 България и/или Клиент;
- 1.5. **Клиент** означава юридическо лице или едноличен търговец със седище в Република България, търговско представителство, регистрирано в Република България или орган/институция, осъществяваща дейност на територията на страната, включително по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което лице е сключило Договор по смисъла на тези Общи условия. За избягване на съмнение, в Договора Клиентът може да е обозначен като Възложител, Абонат и др., като значението на тези понятия е идентично на Клиент по смисъла на настоящите Общи условия;
- 1.6. **Оборудване** означава подвижен или фиксиран хардуерен компонент, инструмент, машина, апарат, или набор от елементи. Когато Услугата включва ползване или доставка на Оборудване, неговият вид и характеристики се съдържат в Договора. Оборудването може да се предоставя за ползване за срока на предоставяне на съответната услуга или да бъде прехвърлено като собственост на Клиента съгласно условията на Договора;
- 1.7. **Софтуер** означава съвкупност от компютърни програми, съставени от изпълними софтуерни инструкции, които осигуряват изпълнението на определени функции на компютърна система или платформа. Когато дадена услуга включва ползване на Софтуер Клиентът получава неизключително и непрехвърливо право за ползване на този Софтуер за срока и при условията на Договора;
- 1.8. **Услуги** означава информационно-комуникационни технологични услуги или решения, наричани още ICT услуги. Предоставяните Въз основа на настоящите Общи условия Услуги включват, но не се ограничават до следните услуги:

A1 Managed Print Service	Mobile Device Management (MDM)
Услуга за аудио озвучаване „Дигитален звънец“	SD WAN
Комплексна услуга „Канари“ за мониторинг на качеството на въздуха в затворени помещения	Managed SD WAN
Cisco Umbrella	A1 Smart Net
A1 Video Security	A1 Managed CleverNet
A1 Видеонаблюдение	A1 Web Application Firewall as a Service
A1 Видеонаблюдение с термо дисплей	Web Portal Приемно Време
Системи за контрол на достъпа	Webex Meetings
Пожароизвестителни системи	Дигитално радио
Data Center (Colocation)	Виртуална разходка (Smart View)
DDOS protection clean pipe	Видео съдържание (Smart Video)
Device as a Service	Мобилно приложение (Smart App)
Software as a Service	Услуги за разработка и поддръжка на уебсайт
Security cloud Data Loss Prevention	Услуги за разработка и поддръжка на електронен магазин
Security cloud SIEM as a Service	Разработване на целева страница (landing page)
Security cloud Next Generation Firewall	SEO услуги
Hosting – web, email	Услуги в сферата на дигиталния маркетинг - интернет реклама и социални медии
A1 Managed CPE	Услуга по дизайн и изработка на материали (Креатив)
A1 Managed IT helpdesk	Изработка на фотографски произведения
A1 Managed IT Service - Network	A1 Video Assistant
Managed Next Generation Firewall	
Услуги за Системна интеграция	

1.9. **EULA (End-User License Agreement)** означава лицензионни споразумения или на партньори на А1 България (производители и/или доставчици), чиито услуги се предоставят чрез А1 България въз основа на Договор, сключен между А1 България и Клиента съгласно тези Общи условия. Тези споразумения уреждат условията, при които крайните потребители имат право да ползват техните продукти и услуги, предмет на Договора

2. Предмет и приложимост

- 2.1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията, които възникват между А1 България и Клиент, във връзка със заявяването и ползването Услуги, както и във връзка със сключването на Договор за Услугите.
- 2.2. Общите условия са неразделна част от всеки Договор. В случай на противоречие между Общите условия и специалните условия, посочени в Договора, се прилагат специалните условия

2.3. Общите условия са в сила от посочената в тях дата на влизане в сила, като след приемането им могат да се прилагат и за заварени към датата на влизането им в сила Клиенти на Услугите.

2.4. А1 България има право да изменя едностранно настоящите Общи условия, като промените влизат в сила от датата на публикуването им на страницата на А1 България - www.a1.bg. А1 България информира Клиентите, чрез съобщение на интернет страницата си за изменението не по-късно от 1 (един) месец преди влизането му в сила. Заварените Клиенти имат възможност да заявят, в срок до 7 (седем) дни от датата на влизане в сила на съответното изменение, че отхвърлят промените в Общите условия чрез изпращане на писмено съобщение до деловодството на А1 България или до лицето за контакт на А1 България, ако такова е определено в Договора. В случай, че А1 България не получи изявление за отхвърляне на промените на Общите условия се счита, че Клиентът е обвързан от тях.

3. Приложимо право и решаване на спорове

3.1. За неуредените в Договора и Общите условия въпроси и тяхното тълкуване се прилага Действащото законодателство.

3.2. В случай, че отделни разпоредби от настоящите Общи условия бъдат признати по надлежния ред за недействителни, тази недействителност не засяга останалите разпоредби на Общите условия, които остават в сила и се прилагат в отношенията между Страните

3.3. Спорове по сключен между Страните Договор и/или по настоящите Общи условия, включително споровете, породени или отнасящи се до тяхното тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора и Общите условия или приспособяването им към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат разрешавани от Страните чрез добросъвестни преговори.

3.4. В случай, че в договорен между Страните срок, който не може да бъде по-дълъг от 2 (два) месеца Страните не постигнат съгласие по конкретен спор, въпросът се отнася за решаване от компетентния съд в гр. София.

4. Защита на личните данни

4.1. Страните спазват приложимото българско законодателство в областта на защитата на данните, както и релеванното европейско законодателство. Страните се задължават да спазват Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (Общ регламент относно защитата на данните). В зависимост от особеностите при предоставянето на съответната услуга А1 България обработва данни на клиента, обработката се извършва съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1 България или условията за обработка на данни в съответствие с член 28 от Общия регламент за защита на личните данни, представлява Приложение №1 към тези Общи условия.

4.2. Разпоредбите, касаещи защитата на данните, запазват действието и приложимостта си и след пълното изпълнение на договора и прекратяване на договорните отношения между Страните, независимо от причините за това.

5. Конфиденциалност

5.1. Всяка Страна се задължава да третира и пази която и да е информация, съдържаща се в Договора, анексите и приложенията към него, както и информацията, която получава от другата Страна (независимо от начина и средствата на предоставянето ѝ) по време и във връзка с изпълнението на Договора, като конфиденциална за неограничен период от време, да я използва само за целите, за които е предоставена, да ограничава нейното разкриване само сред свои служители, управителни органи, консултанти, които са сключили споразумения за конфиденциалност или еквивалентни документи, съдържащи съответните клаузи за конфиденциалност, валидни и след прекратяването на тези договори.

5.2. Изискванията на преходната точка не се прилагат за информация, която:

5.2.1. е станала обществено достояние по друг начин, а не чрез неизпълнение на задължение по договора от другата страна;

5.2.2. е или вече е създадена независимо от другата страна; или

5.2.3. се изисква да бъде разкрита по закон или с влязло в сила решение на компетентен съд, по искане или нареждане на държавен или друг регулаторен орган

5.3. Независимо от посоченото А1 България може да предоставя получената информация от другата Страна на свои свързани лица, като носи пълната отговорност пред предоставящата Страна за спазването от страна на последните на задълженията по това Споразумение. Свързано лице означава всяко юридическо лице, директно или индиректно контролиращо, контролирано от или под общ контрол с А1 България. "Контрол" (включително съответно значение на термините контролиращ, контролиран от или под общ контрол с), използвано по отношение на А1 България означава собственост, директно или индиректно върху повече от 50 % от дяловете или акциите с право на глас в А1 България.

5.4. При прекратяване на Договора, по искане на разкриващата Страна, получаващата Страна ще унищожи или върне информацията и ще удостовери писмено в срок от 1 (един) месец от прекратяването или искането, че информацията е била унищожена.

6. Търговска марка и публичност.

Нищо, съдържащо се в Общите условия Договора, не следва да се тълкува като даващо каквито и са права за ползване на име, търговска марка или друго обозначаване на която и да било Страна, включително без ограничение каквото и да било съкращение, абревиатура или симулация на което и да било от преходните, в рекламни дейности, дейности за публичност или маркетингови дейности. Всяка маркетингова дейност, търговска комуникация, реклама и друга активност, която споменава другата Страна и/или нейни марки, логота, наименования, се договаря в писмена форма.

7. Уведомления.

Всички съобщения, предизвестия, предупреждения и покани между страните се считат за валидно изпратени на посочените в Договора адреси за контакт. Страната, която променя адреса си, е длъжна да уведоми другата Страна за извършената промяна в писмена форма, чрез писмо или декларация, в които да се съдържат новите данни. До изпращане на такова писмо или декларация всички съобщения, предизвестия, предупреждения и покани, изпратени до последно посочения адрес или до адреса, регистриран като седалище на Страната в съответния публичен регистър, ще се считат за получени.

8. Представителство

8.1. Клиентът гарантира, че има пълното право, пълномощие и власт да изпълни задълженията си по Договора и тези Общи условия и че лицето, което сключва Договора има правото да го подпише от името на Клиента.

8.2. А1 България може по всяко време да изиска от Клиента да предостави всякаква необходима за сключването на Договор информация и документи, както и доказателство за правомощия за подписване и представителство.

II. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ

1. Предоставяне на Услуга

1.1. А1 България предоставя избраната от Клиента Услуга въз основа на сключен за тази услуга Договор.

1.2. В зависимост от вида на Услугата, същата може да се предоставя директно от А1 България или от партньор, чрез посредничеството на А1 България, като в последния случай могат да се прилагат съответните условия на партньора, включително и EULA. В случай на несъответствия между тези Общи условия, приложимите описания за съответния продукт или EULA, редът за прилагане ще е следният:

- а) Договор;
- б) Общи условия;
- в) EULA.

2. Права и задължения на Клиента.

2.1. Клиентът използва избраната от него Услуга добросъвестно и за незабранени от закона цели, в съответствие с Договора, настоящите Общи условия, нейното предназначение, техническите и експлоатационни изисквания на производителя, инструкциите на А1 България и Действащото законодателство.

2.2. Клиентът заплаща уговорената цена в размера, по начина и в срока, определени в Договора и тези Общи условия.

2.3. Клиентът осигурява свой упълномощен представител за приемане на Услугата или части от нея и в случай че няма забележки – подписва приемо-предавателен протокол за предоставянето ѝ. В случай че Клиентът не осигури свой представител и/или осигури представител, който откаже да подпише протокола без да посочи конкретни забележки, се счита че Услугата е приета без забележки.

2.4. Клиентът предоставя всяко съдействие, което е необходимо за изпълнение на предвидените дейности, предмет на Договора, включително, но не само: достъп до помещения, техника, информация, компетентни технически лица – представители на Клиента и др.

2.5. Клиентът осигурява за своя сметка всички условия за правилното функциониране на Услугата (например свързаност, подходяща температура, окабеляване и т.н.), ако такива са необходими за предоставяне на Услугата.

2.6. Клиентът има право чрез свой упълномощен представител да извършва проверка и контрол относно качеството и техническите параметри на Услугата без това да пречи на оперативната дейност на А1 България.

3. Права и задължения на А1 България.

3.1. А1 България предоставя Услугата съгласно определените в Договора условия и Действащото законодателство;

3.2. А1 България информира текущо Клиента за хода на изпълнението;

3.3. А1 България има право да получи възнаграждение за съответната Услуга при условията на Договора, анексите и приложенията към него;

3.4. А1 България получава съдействие и достъп/и, необходими за предоставяне на Услугата.

3.5. А1 България има право да възложи изпълнението на част от Услугата на подизпълнител/подизпълнители. В този случай, А1 България отговаря за действията му/им като за свои.

4. Цени и условия за плащане.

4.1. Всички Услуги се заплащат в зависимост от тяхната специфика по цени и при условия, определени в Договора. Цени за ползване на заявени допълнителни услуги се заплащат от Клиента при условия, определени в Договора или при условията и действащия ценоразпис за съответната услуга, публикувани на www.a1.bg и/или съгласно предоставена от А1 България оферта.

4.2. Ако не е уговорено друго в Договора, плащането на цените за ползване на Услугата се извършва в 15-дневен срок от датата на издаване на фактура от страна на А1 България, по банковата сметка, посочена в нея. За дата на плащането се счита датата на заверяване на сметката на А1 България.

4.3. Плащането на Услугата не зависи от получаване на фактурата. А1 България предлага на Клиента електронен достъп до издадената фактура.

4.4. А1 България си запазва правото да променя цените и условията на предоставяните Услуги по реда, предвиден в действащото законодателство, включително по взаимно съгласие на Страните.

4.5. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, А1 България има право да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащите Договори.

4.6. А1 България има право да променя месечната такса за гадена Услуга веднъж годишно (но не по-рано от 3

месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като я индексира с обявения от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексиранията месечна такса е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексиранията такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексиранията.

4.7. При забава на Клиента да заплати цената на дадена Услуга А1 България има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за забава за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите суми.

4.8. А1 България има право да предоставя Услугите под условие - при набавяне на адекватно обезпечение или при авансово плащане, ако по негова преценка плащането в срок на дължими суми е застрашено. Обезпечението може да бъде предоставено чрез паричен депозит или подходяща банкова гаранция от регистрирана в България банка. За избягване на съмнение А1 България има право да откаже други обезпечения. Всички разходи, свързани с получаването на обезпечението, са за сметка на Клиента.

III. СПИРАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА УСЛУГА

1. А1 България има право да спира предоставянето на Услугата в случай, че Клиентът нарушава свои задължения по Договора или Общите условия, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата. А1 България има право, но не и задължение да уведомява предварително Клиента за това. В случай че бъде предоставен срок за отстраняване на нарушението и същото не бъде отстранено от Клиента, А1 България има право да прекрати Договора по отношение на съответната Услуга.

2. А1 България има право да ограничава временно параметрите на Услугата:

2.1. ако същото е необходимо с оглед защита на негово оборудване, съобщителна инфраструктура или услугите на трети лица - клиенти на А1 България. А1 България има право, но не и задължение да уведомява предварително Клиента за това;

2.2. когато се извършва техническа профилактика на Услугата или ресурсите, чрез които се предоставя Услугата. В случаите на планирана или непланирана профилактика, А1 България се ангажира да уведоми Клиента във възможно най-кратки срокове;

3. Без да се засяга което и да е от останалите права на А1 България, последното има право да прекрати Договора едностранно и без предизвестие, като изпрати на Доставчика писмено уведомление за това, в следните случаи:

3.1. по отношение на Клиента е открито производство по несъстоятелност или ликвидация, считано от постановяване на съответното решение;

3.2. съществуват други обстоятелства, които дават повод на А1 България да предполага, че изпълнението на Договора е станало или би станало невъзможно;

3.3. А1 България има право да прекрати/развали Договора като изпрати на Клиента писмено уведомление за това, ако Клиентът или друго лице за чието действия отговаря Клиентът, нарушава която и да е от клаузите на Договора и/или Общите условия и не е отстранил нарушението в дадения от А1 България подходящ срок (когато нарушението е отстранимо и даването на такъв срок е разумно с оглед интересите на А1 България).

4. А1 България има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора при прекратяване на предоставянето на дадена Услуга от страна на А1 България и/или в съответствие с търговската политика на дружеството.

5. Освен в посочените случаи, Договор може да бъде прекратен преди изтичане на посочения в него срок, при следните условия:

5.1. по взаимно писмено съгласие на Страните;

5.2. едностранно, от изправната страна - с изпращане на 14-дневно писмено предизвестие до другата страна, ако тази Страна или друго лице за чиито действия тя отговаря, нарушава която и да е от клаузите на договора или Общите условия. В този случай Договорът се прекратява, ако в рамките на срока на предизвестие нарушението не бъде отстранено;

6. Клаузите на Договора, които изрично или според предназначението им са предвидени да продължат действието си и след прекратяване на Договора, остават валидни и след прекратяването му, независимо от основанието, на което е станало това.

IV. ОТГОВОРНОСТ

1. Отговорност. Обезщетения

1.1. В допълнение към и без да се засягат произтичащите от закона права на А1 България за претендиране и получаване на обезщетение за претърпени вреди, Клиентът се ангажира изцяло да обезщети А1 България за всички отговорности, загуби, щети, разходи и разходи (включително, но не само разходи за правни услуги), които произтичат от, направени са от или са дължими от А1 България във връзка с: (i) повреди върху собствеността на А1 България или на трети лица, вреда или смърт на трета страна причинени от небрежност на Клиента или от действие или бездействие на служителите или представителите на Клиента, произтичащи от изпълнението на Договора; (ii) неизпълнение на задължение, предвидено в тези Общи условия и/или Договора;

1.2. При налагане на каквато и да е имуществена санкция или глоба на А1 България, и/или уважена с влязъл в сила акт на компетентен орган имуществена претенция на трето лице към А1 България във връзка с виновно действие или бездействие на Клиента, свързано с изпълнението на Договора, последният следва да възстанови на А1 България размера на имуществената санкция или глоба или направените плащания от А1 България по уважената претенция, заедно с разходите, направени от А1 България във връзка със съответното производство.

1.3. Никоя от Страните няма да носи отговорност пред другата Страна за косвени или непредвидими вреди.

1.4. Общата отговорност на А1 България по даден Договор независимо от основанието за възникването ѝ е в размер на общата цена, дължима по съответния Договор.

1.5. Нищо в тези Общи условия не ограничава отговорността на Страните за причинени вреди в случаите на умисъл или груба небрежност.

1.6. При възникване на обективна невъзможност за изпълнение, сроковете за изпълнение на съответните дейности от страна на А1 България се удължават с времето на продължителността на обективната невъзможност. Обективна невъзможност по смисъла на тези Общи условия е невъзможност за изпълнение на задълженията на А1 България, вследствие настъпване на форсмажорни обстоятелства, вследствие поведение (действие и/или бездействие) на Клиента, поведение (действие и/или бездействие) на трети лице и/или административни органи и/или организации или вследствие на техническа невъзможност.

2. А1 България не носи отговорност за:

2.1. унищожение или загуба на данни, собственост на Клиента, възникнали поради независещи от Доставка чика причини;

2.2. вреди, причинени от Клиента на трети лица във връзка с Услугата, включително поради неспазване на приложимото законодателство.

2.3. вреди, причинени от трети лица на използваното от Клиента оборудване или други крайни устройства, включително при пробив, осъществен чрез интернет пространството.

2.4. за съдържанието на записите, които се извършват чрез Услугата.

3. Непреодолима сила.

3.1 Страните не носят отговорност за неизпълнение на Договора, дължащо се на непреодолима сила.

3.2. Непреодолима сила е всяко непредвидимо или непредотвратимо събитие от извънреден характер. 3.3. Обстоятелствата от непреодолима сила включват, но не се ограничават до:

3.3.1. земетресения, наводнения, пожари или други природни бедствия;

3.3.2. епидемии, войни, революции, въстания, бунтове, стачки или други граждански събития, производствени или други аварии;

3.3.3. правителствени действия, като налагане на ограничения, забрани и др., правещи изпълнението на Договора незаконно или невъзможно;

3.3.4. отнемане на лицензията от компетентния за това орган.

3.3.5. Страната, която е засегната от обстоятелство от непреодолима сила, незабавно ще уведоми другата Страна за предполагаемия размер и продължителност на невъзможността си да изпълнява задълженията си по Общите условия и Договора. След отпадане на обстоятелството, засегнатата от него Страна незабавно следва да уведоми за това другата Страна.

3.4. Ако в резултат от обстоятелство от непреодолима сила изпълнението на задълженията на някоя от Страните е само частично засегнато, отговорностите на тази Страна за изпълнението на задълженията, които не са засегнати от обстоятелството от непреодолима сила, остават в сила.

3.5. След прекратяване на обстоятелството от непреодолима сила в случай, че то продължи по-малко от или шест месеца от датата на уведомяването съгласно т. 3.3.5 от този раздел, действието на Договора се възстановява едновременно с прекратяването на обстоятелството.

3.6. Ако обстоятелството от непреодолима сила продължи повече от 6 (шест) месеца от датата на уведомяването съгласно т. 3.3.5 от този раздел, Всяка от Страните може едностранно да прекрати Договора.

4. Освен ако в Договора не е уговорено друго, А1 България има право на обезщетение в размер на всички месечни такси, дължими до изтичане на срока на Договора, в случай че по искане или вина на Клиента Договорът бъде прекратен преди изтичане на дефинирания в него срок. Страните се съгласяват, че обезщетението по тази разпоредба като обезщетение за всички разходи, възникнали за А1 България за предоставяне или във връзка с конкретната услуга. Разпоредбата е приложима към договори, в които е договорено плащане на месечни такси.

5. Ако на Клиента е предоставено Оборудване за временно ползване, Клиентът няма право на собственост върху това Оборудване. При прекратяване на ползването на съответната Услуга, Клиентът следва да върне на А1 България, предоставеното за временно ползване Оборудване, в противен случай следва да заплати неговата стойност, съгласно действащия ценоразпис на А1 България или друго обезщетение, уговорено в съответния протокол или подобен документ, в който Оборудването е описано.

V. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ И АВТОРСКИ ПРАВА

1. А1 България и/или негови партньори във връзка с предоставянето на определена Услуга, са носители на всички права на собственост и на интелектуална собственост по отношение на Услугата. Ако не е уговорено друго, със сключването на Договор за Услугата, А1 България не прехвърля на Клиента каквито и да било права на собственост и/или права на интелектуална собственост върху Услугата или каквато и да било част от нея, в това число върху система за управление на съдържанието и/или платформа, свързани със създаването и управлението на Услугата, съдържащите се в Услугата библиотеки, подпрограми или методи, чрез които се предоставя и/или управлява Услуга. А1 България предоставя на Клиента неизключително и непрехвърливо право да използва предоставения в изпълнение на Услугата Софтуер за целите на функциониране на Услугата и в комбинация със системите и/или Оборудването и/или компонентите, с които Софтуерът е предоставен. Правото на ползване включва активиране на възможностите за обработка на данни с помощта на Софтуера, зареждане, изпълнение, достъп и прилагане на Софтуера във вида, предоставен от А1 България.

2. Клиентът няма право да възпроизвежда Софтуер, да го модифицира, да извършва обратно инженерство, да трансформира прозрами или да изважда части от тях, да разкрива пред трети страни Софтуера и софтуерната документация без предварителното писмено съгласие на А1 България. Това задължение не е ограничено по време и се отнася до всички документи и информационни носители, получени от Клиента във връзка със Софтуера. А1 България не носи отговорност за претенции от лицензодател, ако Клиентът наруши лицензионни споразумения за ползване на Софтуера.

3. В случай че е приложимо, правата на ползване на Софтуер на трети лица, с които се осъществява интеграция



по искане на Клиента, се уреждат от името и за сметка на Клиента.

Приложение 1 - Условия за обработка на данни В съответствие с член 28 от Общия регламент за защита на личните данни (ОРЗЛД) и Апендикс 1 към него

Приложение 1 към Общи условия за информационно-комуникационни технологични (ICT) услуги, предоставяни от А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД

Условия за обработка на данни в съответствие с член 28 от Общия регламент за защита на личните данни (ОРЗД)

I. ПРЕДМЕТ И СРОК

1. Предметът е описан в съответния Договор по смисъла на Общите условия за информационно-комуникационни технологични (ICT) услуги, предоставяни от А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД („Общите условия“). Във Връзка с Договора и предоставяната въз основа на него и Общите условия Услуга А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД има качеството на Обработващ, а Клиентът има качеството Администратор.
2. Срокът на спазване на настоящите Условия за обработка на данни съответства на срока на Договора.

II. ОПИСАНИЕ НА ПОДРОБНОСТИ

1. Естеството и целта на планираната обработка на лични данни от Обработващия за Администратора са точно описани в съответния Договор.
2. Само ако в Договора е предвидено прехвърляне на лични данни в трета страна (която не е Страна член нито на ЕС, нито на ЕИП) обработката ще се извършва, само ако специалните изисквания на член 44 и следващите от ОРЗД са изпълнени. и адекватното ниво на защита в тази трета страна:
 - А) е определено от Европейската комисия (член 45, параграф 3 от ОРЗД); или
 - Б) е резултат от задължителни фирмени правила (член 46, параграф 2, буква б във Връзка с член 47 от ОРЗД); или
 - В) е резултат на Стандартни клаузи за защита на данни (член 46, параграф 2, точки в и г от ОРЗД); или
 - Г) е резултат на одобрен Кодекс за поведение (член 46, параграф 2, буква г във Връзка с член 40 от ОРЗД); или
 - Д) е резултат на одобрен Механизъм за сертифициране (член 46, параграф 2, буква е във Връзка с член 42 ОРЗД); или
 - Е) е установено по друг начин (член 46, параграф 2, буква а, параграф 3, точки а и б от ОРЗД).
3. Видът на използваните лични данни е точно описан в съответния Договор.

III. ТЕХНИЧЕСКИ И ОРГАНИЗАЦИОННИ МЕРКИ

1. Преди началото на обработката, Обработващият ще документира нужните Технически и организационни мерки.
2. Обработващият ще осигури сигурността в съответствие с член 28, параграф 3, буква в, във Връзка с член 5, параграф 1 и параграф 2 от ОРЗД. Мерките гарантират ниво на сигурност, адекватно на риска, касаещ поверителност, интегритет, наличност и устойчивост на системите. Освен ако друго не е предвидено в Договора, Обработващият ще носи отговорност за осигуряване на нивото на сигурност, адекватно за съответната обработка.

IV. КОРИГИРАНЕ, ОГРАНИЧАВАНЕ И ИЗТРИВАНЕ НА ДАННИ

1. Само в съответствие с документиранияте указания на Администратора, Обработващият може да коригира, изтрива или ограничава обработката на данни. В случай че Субект на данни се свърже директно с Обработващия относно коригиране, изтриване или ограничаване на обработката, Обработващият незабавно ще препрати искането на Субектите на данни към Администратора.
2. Доколкото е включено в обхвата на услугите за политиката по изтриване, „правото да бъде забравен“, коригирането, преносът на данни и достъпът, Обработващият ще съдейства на Администратора, в съответствие с документиранияте указания на последния.

V. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО И ДРУГИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОБРАБОТВАЩИЯ

1. В допълнение към спазване на правилата, установени в тук, Обработващият ще спазва нормативните изисквания, посочени в членове от 28 до 33 от ОРЗД; съответно, Обработващият осигурява спазването на следните изисквания:
 - А) Писмено назначаване на Длъжностно лице по защита на данните, който изпълнява задълженията си по членове 38 и 39 от ОРЗД. Администраторът ще бъде информиран за съответните данни за осъществяване на Връзка. Администраторът следва да бъде своевременно уведомен за каквато и да е промяна на Длъжностното лице по защита на данните.
 - Б) Поверителност в съответствие с член 28, параграф 3, буква б, членове 29 и 32, параграф 4 от ОРЗД. Обработващият ще поверява обработката на данни само на такива служители, които са обвързани от задължение за поверителност и преди това са запознати с разпоредбите за защита на данни, които се отнасят до работата им. Обработващият и което и да е друго лице, което действа под негово ръководство няма да обработват данни, освен ако нямат указания на Администратора за това.
 - В) Прилагането на и спазването на Всички Технически и организационни мерки, необходими за изпълнение на Договора да бъде в съответствие с член 28, параграф 3, изречение 2, буква в и член 32 ОРЗД [съобразно описаното в Апендикс 1].
 - Г) Администраторът и Обработващият ще сътрудничат при поискване на надзорния орган при изпълнение на задачите му.
 - Д) Администраторът следва да бъде незабавно уведомен за каквито и да е проверки и мерки, предприети от надзорния орган, доколкото се отнасят до Договора. Това се отнася и за случаите, в които Обработващият е проверяван или е страна по проверка от компетентен орган във Връзка с нарушение на който и да е нормативен акт, касаещ обработката на лични данни във Връзка с изпълнението на настоящите условия за обработка или Договора.

Е) В случай, че Администраторът е обект на проверка от надзорния орган, при претенция за отговорност от страна на Субект на данни или от трета страна или на каквато и да е друга претенция във връзка с условията за обработка на данни, по която е страна Обработващият, Обработващият ще положи всички усилия, за да подпомогне Администратора.

Ж) Обработващият периодично ще преглежда вътрешните си процеси и Техническите и организационни мерки, за да осигури, че обработката в рамките на областта му на отговорност е в съответствие с изискванията на приложимия закон за обработка на данни и опазване на правата на Субекта на данни.

З) Възможност за потвърждаване на Техническите и организационни мерки, от страна на Администратора като част от надзорните правомощия на Администратора, упоменати в точка 7 от тези условия за обработка.

VI. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ

1. Възлагането на подизпълнители за целите тези условия за обработка ще се отнася до услуги, свързани пряко с предоставянето на основната услуга. Това не включва подпомагащи услуги, като електронни съобщителни услуги, почтенски/транспортни услуги, поддръжка и услуги по подпомагане на потребители или унищожаване на носители на данни, както и други мерки, които осигуряват поверителността, наличността, интегритета и устойчивостта на хардуера и софтуера за оборудването по обработка на данни. Обработващия, обаче е длъжен да осигури адекватни и правно обвързващи договорни връзки, за да гарантира защитата на данните и сигурността на данните на Администратора, дори и в случай на подпомагащи услуги, възложени на подизпълнители.

2. Освен ако не е уговорено друго в Договора, Обработващият може да наеме допълнителни подизпълнители (оправомощени лица), които да подпомогнат обработката на данни. В този случай обработващият следва да изготви списък на всички подизпълнители и ако това бъде поискано, да изпрати копие от него на Администратора. В случай че има основателна причина, Администраторът може да откаже наемането на подизпълнител.

3. Всички подизпълнители ще бъдат обвързани от същите задължения, както Обработващия по тези условия за обработка или договорите, свързани с тях.

4. Обработващият по всяко време ще носи отговорност към Администратора за спазване на тези условия за обработка и свързаните с тях договори от страна на подизпълнителите.

VII. НАДЗОРНИ ПРАВА НА АДМИНИСТРАТОРА

1. Администраторът има право, след консултации с Обработващия, да извърши проверки или да възложи извършването им от одитор за спазване на техническите и организационни мерки за сигурност, само ако:

А) Обработващият не е представил достатъчно доказателства за спазването на техническите и организационни мерки. В този случай Администраторът може да поиска Доклади на SOC Audit или представяне на сертификати по ISO/IEC 27001;

Б) Възникнало е нарушение на сигурността;

В) Администраторът има право на одит, съгласно действащото законодателство.

2. Администраторът следва да изпрати подробен план за одит/контрол на Обработващия поне две седмици преди насрочената дата на одита, в който се посочват обхвата, продължителността на одита и началната дата на одита. Обработващият ще прегледа плана за одит/контрол и ще предостави на Администратора всякакви съществени опасения и въпроси, като например искания за информация, които могат да повлияят на сигурността, поверителността или политиката по наемане на хора на Обработващия. Във всеки случай, Обработващият ще съдейства на Администратора за съгласуването на окончателен план за одит/контрол.

3. Проверката ще се осъществи в нормално работно време в съответствие с политиките за работа на съответното работно място на Обработващия и няма ненужно да нарушава работния процес на Обработващия. Обработващият ще положи разумни усилия да предостави на одитора поисканата от него информация.

4. Доказателства за прилагането на техническите и организационни мерки, за изпълнение на задълженията, произтичащи от тези условия могат да бъдат предоставени чрез:

А) Спазване на одобрените Кодекси за поведение съгласно член 40 от ОРЗД.

Б) Сертифициране в съответствие с одобрената процедура за сертифициране в съответствие с член 42 от ОРЗД;

В) Сертификати на одитора, доклади или извлечения от доклади предоставени от независими органи (напр. одитор, длъжностно лице по защита на данните, Отдел по ИТ сигурност, одитор за поверителност на данни, одитор по качеството).

Г) Съответно сертифициране от одитиране по ИТ сигурност или защита на данни (напр. ISO 27001/IEC).

Д) Годишни доклади от Обработващия.

5. Всички разходи по извършване на одит/контрол са за сметка на Администратора.

VIII. ДРУГИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Обработващият ще подпомага Администратора при спазване на задълженията, касаещи сигурността на личните данни, изисквания за отчет при пробив на данни, оценки на въздействието на защитата на данни и предварителни консултации, упоменати в членове 32 до 36 от ОРЗД. Това включва:

А) Осигуряване на адекватно ниво на защита посредством Технически и организационни мерки, които вземат предвид обстоятелствата и целите на обработката, както и прогнозираната вероятност и тежест на възможно нарушение на закона в резултат на уязвимост на сигурността и които дават възможност за незабавно установяване на съответни случаи на нарушаване.

Б) Задължението за незабавно съобщаване на Администратора на пробив на лични данни.

В) Задължението за подпомагане на Администратора по отношение на задължението на Администратора за представяне на информация на засегнатия Субект на данни и незабавното предоставяне на Администратора на цялата относима информация в това отношение.

Г) подпомагане на Администратора при оценката му на въздействие върху опазването на данни.

- Д) Подпомагане на Администратора по отношение на предварителните консултации с надзорния орган.
2. Обработващият има право на Възнаграждение за подпомагащите услуги, които не са Включени в описанието на услугите и които не се дължат на неизпълнение от страна на Обработващия.

IX. ПРАВОМОЩИЯ НА АДМИНИСТРАТОРА ЗА ДАВАНЕ НА УКАЗАНИЯ

1. Администраторът незабавно ще потвърждава устните си указания с писмено изявление.
2. Обработващият ще уведомява Администратора незабавно, ако смята, че дадено указание нарушава разпоредбите за защита на данни. В такъв случай Обработващият ще има право да преустанови изпълнението на съответните указания, докато Администраторът не ги потвърди или промени.

X. ИЗТРИВАНЕ И ВРЪЩАНЕ НА ЛИЧНИ ДАННИ

1. Копия или дубликати на данни няма да бъдат създавани без знанието на Администратора, с изключение на резервни копия, доколкото са нужни, за гарантиране на правилната обработка на данни, както и данните, нужни за изпълнение на регулаторни изисквания по отношение на съхранение и обработка на данни.
2. След приключване на договорената работа или по-рано, по искане на Администратора, най-късно до прекратяване на Договора, Обработващият ще предаде на Администратора или – при наличие на предварително съгласие – ще унищожи всички документи, резултати от обработване или използване и всички набори от данни, свързани с договора, които са в негово притежание при спазване на изискванията за опазване на данни.
3. Документация, която се използва за демонстриране на правилната обработка на данни в съответствие с условията за обработка ще бъде съхранявана от Обработващия и след момента в т. 2 на този раздел, в срок, съобразно изискванията на действащото законодателство.

XI. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

1. Настоящите Условия ще се подчинява изключително на българското право.

Приложение – Апендикс 1 Технически и организационни мерки

Апендикс 1 –Технически и организационни мерки

1. Поверителност (член 32, параграф 1, буква б от ОРЗД)

- Контрол на физическия достъп

Не се допуска неправолен достъп до Помещенията за обработка на данни, напр. магнитни или чип карти, ключове, електронни ключове за Врата, охранителни услуги за помещения и/или охранителен персонал на Входа, алармени системи, Видео/охранителни камери

- Електронен контрол на достъпа

Не се допуска неправолено използване на системите за обработка на данни или съхранение на данни, напр. (сигурни) пароли, механизми за автоматично блокиране/заклучване, двустепенно разпознаване, шифроване на носители на данни/медия за съхранение

- Контрол на Вътрешния достъп (разрешения за права на достъп на потребители до и изменение на данни)

Забранено е неправоленото Четене, Копиране, Промени или Изтриване на Данни вътре в системата, т.е. концепция за разрешаване на права, права за достъп само при нужда, регистриране на достъпа до системата

- Изолационен контрол

Изолiranата Обработка на данни, която се събира за различни цели, напр. разнообразно съдействие на Контрольора, санбоксинг;

- Псевдонимизация (член 32, параграф 1, буква а от ОРЗД; член 25, параграф 1 от ОРЗД)

Обработката на лични данни по такъв метод/начин, че данните да не могат да бъдат свързани с определен Субект на данни без съдействието на допълнителна Информация, при условие че тази допълнителна информация се съхранява отделно и е предмет на адекватни технически и организационни мерки.

2. Интегритет (член 32, параграф 1, точка б от ОРЗД)

- Контрол на прехвърляне на данни

Забрана за неправолено Четене, Копиране, Промени или Изтриване на данни с електронен пренос или транспорт, т.е. криптиране, виртуални частни мрежи (Ви Пи Ен), електронен подпис;

- Контрол на постъпването на данни

Потвърждаване дали и от кого се въвеждат лични данни в Системата за обработка на лични данни, се променят или изтриват, напр. Влизане, Управление на документи

3. Достъпност и устойчивост (член 32, параграф 1, буква б от ОРЗД)

- Контрол на достъпността

Превенция на случайно или умишлено унищожаване или загуба, т.е. Стратегия за резервни копия (онлайн/офлайн, он-сайт/оф-сайт), Непрекъснат достъп на електричество (Ю Пи Ес), защита от вируси, файруол, процедури за отчет и планиране на случайни събития

- Бързо възстановяване (член 32, параграф 1, буква в от ОРЗД);

4. Процедури за редовни тестове, оценка и преценка (член 32, параграф 1, точка г от ОРЗД; член 25, параграф 1 от ОРЗД)

- Управление на защитата на данни
- Управление на докладването за инциденти
- Защита на данни чрез планиране и по подразбиране (член 25, параграф 2 от ОРЗД);
- Поръчка или договорен контрол

Забрана за обработка на данни от трети лица в съответствие с член 28 от ОРЗД без съответни указания от Контрольора, т.е. ясни и недвусмислени договорни ангажменти, формализирано управление на Поръчките, строг контрол при избора на Доставчик на услуги, задължение за предварителна оценка, последващи надзорни проверки.