

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТФОРМАТА ДИГИТАЛЕН ОФИС

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се уреждат отношенията между ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ ЕАД, дружество учредено и съществуващо по силата на законите на България, с регистрирано седалище на адрес: Младост 4, Бизнес парк "София", сграда 6, София 1766, България (Доставчик/а, Теленор) от една страна и от друга Клиентите на „Платформата „Дигитален офис““ (Клиента).
2. Тези Общи условия регламентират взаимоотношенията между Страните освен ако изрично не е уговорено друго в подписания помежду им индивидуален договор за ползване на платформата "Дигитален офис". Настоящите Общи условия са неразделна част от сключения между Страните индивидуален договор за ползване на „Платформата „Дигитален офис““.
3. В случай че отделни клаузи на Общите условия противоречат на разпоредби от сключен между Страните договор за ползване на Платформата „Дигитален офис“ се прилагат съответните разпоредби на индивидуалния договор.

### II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЪЛКУВАНЕ

4. Следните думи и изрази ще имат смисъла, приписан им по-долу, освен когато контекстът изисква друго.

#### **Администраторски панел**

означава уеб приложение, достъпно посредством Поддържан уеб браузър след потвърждение на самоличността (login). Администраторският панел е предназначен за употреба от страна на Главния администратор и Упълномощените потребители с цел администриране и настройка на потребителския достъп, съдържанието и функционалностите, достъпни за потребителите чрез мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение "Дигитален офис".

#### **Главен администратор**

означава потребител, който е специално назначен от страна на Клиента и който има пълен достъп до Администраторския панел. Посредством Администраторския панел, Главният администратор ще може да контролира настройките на:

- Достъпа на упълномощените потребители до мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“,
- Съдържанието и функционалностите, достъпни в мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“,
- Вътрешни съобщения към мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“.

Главният администратор също така има достъп до всички данни, подадени от потребителите чрез мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“, като например отговори на анкети, заявления за работа и т.н.

Главният администратор има същите разрешения и действия като потребител в мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“.

Във всеки даден момент Клиентът може да има само един Главен администратор.

### **Договор**

означава индивидуалния договор за предоставяне и ползване на „Платформата „Дигитален офис““ сключен между Страните, включително всички анекси, допълнения, добавки и/или приложения към същия, както и всякакви Изменения на същия, сключени от Страните в съответствие с условията на Договора.

### **Документация**

означава всички документи, записи, писмени материали, спецификации, технически наръчници, оперативни процедури, конфигурации и други копия, независимо дали в хартиен или електронен формат.

### **Изменение**

означава писмен документ, подписан от Страните, за всеки един случай, когато Клиентът или Доставчикът предложи промяна в обхвата на Договора или настоящите Общи условия. Всякакви изменения в обхвата на работа, сроковете и условията или други въпроси, свързани с изпълнението и описани в приложените анекси и/или Договора, следва да бъдат изрично описани в Изменение. Изменението изменя и/или допълва, доколкото е приложимо, Договора или настоящите Общи условия и се счита за неразделна част от същия. Съответното Изменение следва да бъде взаимно съгласувано и подписано от упълномощени представители на Клиента и Доставчика.

### **Клиентски данни**

означават всички данни, дейности и материали, качени или съхранявани в Платформата от страна на Клиента; предадени от Платформата по инициатива на Клиента; предоставени от Клиента на Доставчика с цел качване, прехвърляне или съхранение в Платформата или генерирани от Платформата в резултат от използването на услугата от страна на Клиента;

### **Непреодолима сила**

означава всякакви събития, които са извън контрола на Страната, претендираща за непреодолима сила, които възпрепятстват изпълнението на задълженията на тази Страна по Договора без да е налице вина или небрежност на същата, включително, но не само, природни бедствия или публично опасни действия, действие или бездействие на държавен орган, война или военни операции, бунтове или метежи, пожар, наводнение, епидемия, карантинни ограничения, ембарго и необичайно сурови метеорологични условия.

### **Оповестяваща страна**

означава страната, която оповестява определена Поверителна информация на другата Страна или прави такава Поверителна информация достъпна за другата Страна, включително чрез предоставяне на достъп до помещения, документация и/или ИТ системи.

### **Платформа**

означава мобилното приложение „Дигитален офис“, уеб-базираното приложение „Дигитален офис“ и Администраторския панел взети заедно. Терминът „Платформа“ също така включва всякакви актуализации и/или надстройки и/или подобрения и/или изменения и/или други промени в Платформата, извършени в хода на действие на настоящия Договор.

Платформата също така включва софтуера на приложенията и базите данни, системния и сървърния софтуер, използвани за предоставяне на Платформата, както и компютърния хардуер, на който е инсталиран софтуерът на приложенията, системите, сървъра и базата данни.

### **Поверителна информация**

означава всяка информация, включително всякакви данни или ноу-хау, на оповестяващата Страна или на доставчиците, търговците или лицензодателите на същата, включително, но не само, данни свързани с открития, идеи, концепции, ноу-хау, чертежи, модели, мостри, доклади, бележки, компютърни разпечатки, проучвания, услуги, клиенти, пазари, софтуер, разработки, търговски тайни, изобретения, процеси, проекти, рисунки, диаграми, инженерни, бизнес и маркетингови планове, намерения или стратегии, финансова информация, спецификации, инженерингови проекти, методи, документация, ценова информация, процедури, концепции за данни и бизнес възможности на Оповестяващата Страна, както и всякаква информация или материали с името, знака, търговското наименование или търговската марка на Оповестяващата Страна и всякакви финансови, бизнес, търговски или технически данни или информация, както и всякакви други данни, документи или споразумения, независимо в каква форма, и независимо дали подлежат на защита на правото върху интелектуална собственост, оповестени от Оповестяващата Страна или от трета страна от името на Оповестяващата Страна към Получаващата страна или към трета страна от името на Получаващата Страна.

### **Поддържан уеб браузър**

означава актуална версия, със съответните периодични актуализации, на Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome или Apple Safari, или всеки друг уеб браузър, който Доставчикът се съгласи в писмен вид да поддържа;

### **Поддържащи услуги**

означава осъществяване на поддръжка във връзка с използването на Платформата и идентифицирането и разрешаването на технически проблеми в същата.

### **Получаваща страна**

означава Страната, която получава определена Поверителна информация от другата Страна, включително когато Поверителната информация се предоставя посредством достъп до помещения, документация и/или ИТ системи.

## **Потребител**

означава Потребител, служител на Клиента, който има право да използва Платформата чрез мобилното приложение „Дигитален офис“ и/или уеб-базираното приложение „Дигитален офис“ и има достъп до техните модули и функционалности, съгласно настройките на Главния администратор или Упълномощения потребител.

## **Право върху интелектуална собственост (ПИС)**

означава право върху интелектуална и/или индустриална собственост, включително: патенти, полезни модели, промишлен дизайн, топография на интегрални схеми, авторски и сходни права, права върху бази данни, търговски тайни, търговски марки, марки за услуги, както и всякакви други сходни видове законова защита (включително когато тази защита се предоставя от законодателства различни от приложимото право) и включително правото да се изиска защита, както и правата, произтичащи по заявление за регистрация на всеки от горепосочените видове законова защита.

## **Приложение „Дигитален офис“**

Означава мобилното приложение, предназначено за потребителите, което се предоставя от Доставчика чрез Google Play Store и Apple App Store. Съдържанието на приложението „Дигитален офис“ е достъпно след надлежно потвърждаване на самоличността.

## **Приложимо право**

означава правото на Република България, както и приложимото право на Европейския съюз и съответните международни спогодби.

## **Свързано лице**

означава предприятие, което контролира или е контролирано или попада под общ контрол с някоя от Страните. За целите на настоящото определение, контрол означава пряка или непряка частична собственост в размер на петдесет (50%) или повече процента от акциите с право на глас в съответното предприятие.

## **Страна**

означава Теленор или Клиента поотделно.

## **Страни**

означава Теленор и Клиента взети заедно.

## **Уеб-базирано приложение „Дигитален офис“**

означава уеб-базирано приложение, което възпроизвежда цялото съдържание и функционалности на мобилното приложение „Дигитален офис“. Уеб-базираното приложение е

достъпно посредством Поддържан уеб браузър след надлежно потвърждаване на самоличността, чрез въвеждане на потребителско име и парола.

### **Упълномощен потребител**

означава потребител, определен от Главния администратор, който има специфични права на достъп до избрани функционалности в Администраторския панел. Тези специфични права на достъп се предоставят и могат да бъдат контролирани от Главния администратор посредством Администраторския панел.

Упълномощените потребители притежават същите разрешения и действат като потребители в мобилното приложение "Дигитален офис" и уеб-базираното приложение „Дигитален офис“.

### **Услуга**

означава правилното предоставяне и изпълнение на Платформата, както и поддръжка и подкрепа.

### **Услуги по поддръжка**

означава обща поддръжка на платформата, актуализации и надграждания.

5. Всякакви други думи, изписани с главна буква в тези Общи Условия ще имат значението, което им е приписано в по-горе.
6. Думи и изрази в единствено число, ще включват и множественото число и обратно.
7. Думи и изрази в даден род ще включва всички родове.
8. Всякакви други части на речта и граматични форми на дума или фраза с дадено в Общите условия конкретно определение ще имат съответното значение.
9. Заглавията на точките в тези Общи Условия имат единствено информативна стойност и не бива да се използват за тълкуване.
10. Всякакво позоваване (независимо дали изрично или по подразбиране) на закони, наредби, правила или регламенти, ще включва съответните изменения, както и всякакви други закони, наредби, правила и/или регламенти, които: (а) отменят позоваването в настоящото; или (б) имат същия предмет (*lex specialis*).

## **III. УСЛОВИЯ НА ПОЛЗВАНЕ И ДОСТЪП**

Доставчикът се задължава да предостави на Клиента неексклузивен лиценз за Платформата и съответната поддръжка в съответствие с условията и сроковете, посочени в индивидуалния договор.

11. Доставчикът ще предоставя на Клиента писмено уведомление за планирани Услуги по поддръжка и надграждане на Платформата, при осъществяването на които е възможно да бъде засегната достъпността на Платформата, или които е вероятно да окажат съществено отрицателно въздействие върху Платформата.

12. Доставчикът ще носи отговорност за установяването и поддържането на вътрешна организация, която да покрива правилната доставка и изпълнение на услугите в Платформата и всички аспекти на същата.

13. Доставчикът следва да създаде необходимите условия, за да може Клиентът да осъществи достъп до и да използва Платформата.

14. Доставчикът предоставя на Клиента непрехвърляемо, неизключително и срочно право да използва Платформата посредством мобилно приложение и посредством Поддържан уеб браузър за вътрешните бизнес цели на Клиента

15. Доставката на Платформата ще бъде предмет на индивидуална процедура по приемане, която се състои от:

15.1. Уведомление за готовност за предаване

Доставчикът издава Уведомление за готовност за предаване след като приключи с пълната конфигурация на платформата, договорена с Клиента в рамките на индивидуалния договор. Уведомлението се изпраща по имейл към имейл адреса на лицето за контакт, предоставен от Клиента в индивидуалния Договор, и съдържа инструкции за регистриране в Платформата, предвидени за Главния администратор.

15.2. Потвърждение за окончателно приемане (ПОП)

Потвърждението за окончателно приемане (ПОП) се издава от Клиента в рамките на 3 работни дни след получаването на уведомлението за готовност за приемане, при условие, че Платформата отговаря на всички спецификации, определени в индивидуалния договор. ПОП се предоставя на Клиента в отговор на имейл кореспонденцията, съдържаща Уведомлението за готовност за приемане.

16. Освен до степента изрично позволена в настоящите Общи Условия или индивидуалния договор Клиентът няма право:

- а) да преотстъпва правото си на лиценз за достъп до и използване на Услугата;
- б) да позволява на неупълномощено лице достъп до и използване на Услугата;
- в) да използва Услугата за предоставяне на услуги на трети лица;
- г) да преиздава или разпространява съдържание или материали от Платформата;
- д) да извършва промени в Платформата, освен доколкото е позволено от Документацията; и
- е) да провежда или да изисква от друго лице да провежда тест за натоварване или тест за проникване по отношение на Платформата без предварителното писмено съгласие на Доставчика.
- ж) Клиентът отговаря предоставените акредитиви и предоставянето им на трета страна, както и за действията, извършвани на тяхна основа.

17. Доставчикът ще положи всички разумни усилия да поддържа достъпността на Платформата за нуждите на Клиента, но не може да гарантира 100% достъпност за срока на действие на Договора. С цел избягване на съмнения, периоди на нефункциониране на Платформата, предизвикани пряко или непряко от следните събития, няма да се считат за неизпълнение на индивидуалния Договор:

- а) Непреодолима сила;
- б) Неизправност или повреда в интернет мрежата или друга публична или далекосъобщителна мрежа;
- в) Неизправност или повреда в компютърните системи или мрежи на Клиента;
- г) Неизпълнение на настоящия Договор от страна на Клиента; или

д) планирана поддръжка, извършена в съответствие с настоящия Договор.

18. Клиентът няма да използва Платформата по начин, който води, или може да доведе до повреда в Платформата или нарушаване на достъпността или наличността на същата.

19. С цел избягване на съмнения Клиентът няма право на достъп до софтуерния код на Платформата, както по време, така и след изтичане на срока на индивидуалния договора.

#### IV. ЦЕНИ, ФАКТУРИРАНЕ И УСЛОВИЯ ЗА ПЛАЩАНЕ

20. Цените на предоставяне на Платформата са посочени в индивидуалния договор, сключен между Страните.

21. Заплащането на предоставените услуги се извършва ежемесечно или еднократно за срока на договора, съгласно издадената от ОПЕРАТОРА фактура за отчетния период, но във всички случаи не по-късно от 18 (осемнадесет) дни от датата на издаване на фактурата. Отчетният период обхваща периодът от деня на издаването на фактура през даден месец, до деня, предхождащ издаването на фактура през следващия месец.

22. В случай че сумата по фактурата не е заплатена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на Клиента до Услугата, до заплащане на дължимите суми.

#### V. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

23. Някоя от Страните няма да носи отговорност пред другата за загуби и/или щети, предизвикани от забава в изпълнението или неизпълнение на задължения от съответната Страна, в резултат на възникването на Непреодолима сила. Изрично се посочва, че дадено събитие няма да се счита за Непреодолима сила, ако Страната, позоваваща се на Непреодолима сила, разумно е била в състояние да отчете или предвиди, или е била наясно с обстоятелствата към датата на подписване на индивидуалния договор.

24. Изпълнението на задълженията на дадена Страна по индивидуален договор може да бъде отложено само за такъв период, за който изпълнението е забавено поради настъпването на Непреодолима сила.

25. Страната, позоваваща се на Непреодолима сила следва незабавно да извести другата Страна за възникването на Непреодолима сила, очакваната продължителност на събитието и съответно прекратяването му. Страната следва също така, възможно най-скоро след прекратяването на Непреодолимата сила, да подаде към другата Страна, разумни доказателства за естеството на събитието и неговото въздействие към момента на изпълнение на задълженията на съответната Страна по Договора.

26. И двете Страни ще положат всички разумни усилия да сведат до минимум и да смекчат въздействието от забава, причинена от Непреодолима сила.

27. В случай, че изпълнението на задълженията на някоя от Страните бъде съществено забавено в резултат от действието на Непреодолима сила за непрекъснат период от над 30 календарни дни, тогава всяка от Страните, със съгласието на другата Страна, има правото да прекрати Договора. Някоя от Страните няма да носи отговорност пред другата в резултат от прекратяването поради Непреодолима сила.

28. Всяка Страна има задължението да уведоми другата веднага щом научи за настъпването на такова събитие, както и че за да може едно събитие да се счита за Непреодолима сила,

29. Всяка от Страните има право, след като получи писменото съгласие на другата Страна, да прекрати Договор с незабавно действие, като връчи писмено уведомление от трийсет (30) работни дни към незасегнатата Страна, в случай, че изпълнението на задълженията на засегнатата Страна е забавено или може разумно да се очаква да бъде забавено с повече от два месеца поради възникване на Непреодолима сила.

## VI. ЗАЩИТА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

30. Доставчикът гарантира, че е собственик на правата за Услугата и притежава правото да предостави Приложението на Клиента за използване съгласно настоящия Договор.

31. Никаква част от настоящите Общи условия и индивидуалния Договор с Клиента нямат за цел да се прехвърлят или предадат каквито и да било права върху интелектуална собственост от Доставчика към Клиента или от Клиента към Доставчика.

32. Доколкото данните, материалите, спецификациите и всякакви други документите, предоставени от Доставчика на Клиента за целите на сключването и/или изпълнението на Договора, са обекти, закриляни от Права на интелектуална собственост в съответствие с Приложимото право, авторските права, респективно правата върху бази данни, ще се считат за изключителна собственост на Доставчика или неговите праводатели (което е приложимо). Такива данни, материали, спецификации и/или документи ще бъдат съхранявани от Клиента на негов риск, като клиента няма право да извършва каквито и да било правни и/или фактически разпореждания с тях без предварителното писмено съгласие на Доставчика, нито има право да ги използва за цели, различни от сключването и/или изпълнението на Договора.

33. Клиента се задължава да обезщети Доставчика за всички вреди (в това число разноски, санкции от компетентни органи, плащания с компенсаторен характер към търговски представители, франчайзополучатели и/или крайни клиенти) при претенции от трети лица за накърнени Права на интелектуална собственост, във връзка с използването на Платформата от страна на Клиента.

## VII. ПОВЕРИТЕЛНОСТ

34. За срока на действие на подписаните индивидуални договори всяка от Страните може да получи достъп до, или да получи Поверителна информация, свързана с другата Страна. За целите на настоящите Общи условия, понятието „Поверителна информация“ включва всякаква информация, отнасяща се до индивидуалните договори, независимо в какъв формат, оповестена от някоя от страните или нейните представители, на другата Страна или нейните представители, включително: спецификации на Платформата, данни на Клиента, търговска и финансова информация, всякаква информация, оповестена между Страните в който и да е момент преди прекратяването на индивидуалните договори (независимо дали оповестена в писмен вид, устен вид или другояче), която към момента на оповестяване е била отбелязана



като „Поверителна“ или би следвало разумно да се приема от съответната Страна като поверителна. С цел избягване на съмнения, Поверителната информация не включва информация, която:

- а) е била публично достъпна преди нейното оповестяване, или става публично достъпна без неправомерно действие, неизпълнение или небрежност от страна на получаващата Страна, или, съгласно естеството си, е предвидена за свободно разпространение;
- б) е разработена независимо от получаващата Страна без позоваване на и без да се използва Поверителна информация;
- в) е законно предоставена на някоя от Страните на неконфиденциална основа от трета страна (като, за избягване на съмненията, получаващата Страна следва преди получаването на такава информация да се поинтересува дали съществува задължение за поверителност); или
- г) информация, оповестена от някоя от Страните с предварителното писмено съгласие на другата.

35. Страните се задължават по отношение на Поверителна информация получена от дадена Страна от другата или от представители на другата Страна:

- а) Да защитават поверителността на всякаква Поверителна информация и да съхраняват същата надеждно, като прилагат спрямо такава информация поне същата степен на грижа, която полагат за собствената си поверителна информация;
- б) Да не оповестяват Поверителна информация на трета страна, с изключение на директорите, служителите, работниците, представителите, одиторите и съветниците на Страната, които следва да са запознати със съответната Поверителна информация;
- в) Да преглеждат и използват Поверителната информация единствено за целите на настоящия Договор;
- г) Да гарантират, че лицата, които получават Поверителна информация съгласно клауза (б) по-горе прилагат стандарт за строга поверителност с цел ненарушаване на задълженията по настоящото; и
- д) Незабавно да уведомят оповестяващата Страна, ако научат за неупълномощено оповестяване или съмнения за оповестяване на Поверителна информация и да предоставят на същата нужната подкрепа, за да се ограничат отрицателните последици от оповестяването или съмненията за оповестяване.

36. С цел избягване на съмнения, задълженията за поверителност, включени в тези Общи условия, не възпрепятстват или ограничават оповестяването на Поверителна информация, ако същото се изисква от закона или други разпоредби, до нужната степен, при условие, че Страната, от която се изисква да оповести Поверителна информация се консултира, до степента възможна и допустима от закона, с оповестяващата Страна относно обхвата и формата на такова оповестяване.

37. В случай на писмено искане от страна на оповестяващата Страна, получаващата Страна следва, по свое усмотрение, да унищожи или върне на оповестяващата Страна или съответно да гарантира, че нейните представители / свързани дружества ще унищожат или върнат всякаква Поверителна информация, която получаващата Страна притежава или контролира, освен когато приложимото законодателство предвижда друго или Поверителната информация е необходима на Страната, за да може същата да изпълни задълженията си и/или да упражни свои права по настоящия Договор. В случай, че съответната Страна предпочете Поверителната информация, включително документи и материали, да бъде унищожена, този факт следва да

бъде потвърден в писмен вид пред оповестяващата Страна, като на същата следва да се предостави съответното удостоверение за унищожаване.

38. Нищо в настоящия раздел не изисква от получаващата Страна да върне или унищожи (или да гарантира връщането или унищожаването) на Поверителна информация, която получаващата Страна или нейните представители са длъжни да задържат по силата на приложимото право или с цел удовлетворяване на изискванията на регулаторен орган.

39. Условието за поверителност остават в пълна сила и действие за срока на индивидуалния Договор и за 3 (три) години след прекратяването му.

40. Без да се накърняват предходни задължения за поверителност, които дадена Страна може да има, всяка от Страните ще гарантира, че няма да се дава каквато и да било публичност на Договора без предварителното писмено съгласие на другата Страна.

### **VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

41. Всички уведомления по и във връзка с Договора се извършват от страните в писмена форма и се изпращат с електронна поща (имейл) до лицето за контакти, посочено в Договора или до седалището и адрес на управление на Страните.

42. В случай че разпоредба от Договора или настоящите Общи условия бъде призната за нищожна, това няма да се отрази на валидността на други разпоредби от Договора/Общите условия или на Договора/Общите условия като цяло, освен ако нищожната разпоредба не е част от същественото съдържание на Договора/Общите условия. В случаите по тази точка Страните се задължават, доколкото е възможно, да заменят нищожната разпоредба с друга такава, която е валидна съгласно Приложимото право и която максимално се доближава до икономическия смисъл на нищожната разпоредба

43. Клиентът няма право да прехвърля правата или задълженията по Договора на трети лица, без изричното предварително съгласие на Доставчика, изразено в писмена форма.

44. Доставчикът има право, по свое усмотрение и при надлежно уведомяване на Клиента, да прехвърли част или всички права и/или задължения по Договора на свои Свързани лица. В такива случаи Клиентът следва да оказва необходимото съдействие на Доставчика при извършването на съответните действия, в това число да предоставя документи за целите на такова прехвърляне.

45. Настоящият Договор се тълкува и прилага в съответствие с Приложимото право.

46. Споровете във връзка със сключването, валидността, тълкуването, изпълнението, прекратяването или развалянето на този Договор, следва да бъдат уреждани доброволно от Страните по пътя на преговори, водени добросъвестно и с грижата на добрия търговец. В случай че даден спор не може да бъде решен доброволно, същият се отнася за разрешаване пред компетентния съд в град София.

## УСЛУГИ ПО ТЕКУЩА И ИЗВЪНРЕНА ПОДДРЪЖКА

### 1. Определения

**“Време за реакция“** представлява времеви интервал между получаването на Уведомление за възникнал проблем, подадено от страна на Потребителя посредством горещата линия/имейл на Доставчика, и момента на разрешаване на проблема, потвърдено от Потребителя.

**“Време за окончателно разрешаване“:** В случай на софтуерен проблем – целевата времева рамка за възстановяване на работата на софтуера посредством трайно решение (фикс), което се превръща в неразделна част от същия.

**“Временно решение“** (workaround) представлява временно решение от всякакво естество, като например: временен софтуерен фикс/пач, процедурни инструкции, дейности по извършване на операции (напр. рестарт на процес), което води до стабилно функциониране на системата.

**“Фикс“** – решение на софтуерен проблем, който води до стабилна и надеждна работа на системата без да е необходима постоянна намеса. Всякаква корекция в софтуера, която отстранява или замества грешка в софтуер или софтуерен модул. С цел прилагане на фикс, Изпълнителят предоставя, за всеки отделен случай, нужния файл, който следва да бъде инсталиран, както и инструкции за изпълнение и надлежна документация, доколкото е преценено за необходимо в съответствие с настоящия документ или по силата на взаимно споразумение.

### 2. НИВА НА КРИТИЧНОСТ

Доставчикът определя ниво на критичност за всеки дефект/отклонение, в съответствие с представените по-долу определения.

Нивата на критичност са както следва:

Ниво на критичност	Статус	Определение
1	Критичен	Системата не функционира или работата ѝ е значително възпрепятствана. Над 50% от критичните бизнес процеси, поддържани от Системата, не функционират, като са засегнати над 50% от ползвателите.
2	Съществен	Системата не функционира частично. Между 25-50% от критичните бизнес процеси, поддържани от Системата, не функционират, като са засегнати между 25-50% от ползвателите.
3	Несъществен	Системата функционира, като някои функции са ограничени или отделни некритични функции не работят. Засегнати са отделни ползватели. Недостатъкът/отклонението няма значимо влияние върху бизнес дейността.

### 3. ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ

За всеки софтуерна повреда, независимо каква услуга по отстраняването ѝ ще се извърши в зависимост от класификацията, Доставчикът следва да отговори на писменото искане на Потребителя, да предостави временно решение (т.е. възстановяване на функциите, макар и не в пълно съответствие с техническите спецификации, посочени в договора, включително и посредством ограничаване на работата на Системата) и окончателно решение (т.е. възстановяване на функциите на Системата в пълно съответствие с техническите спецификации), във времевите рамки, посочени в следната таблица:

Компонент на системата	Софтуер		
	Време за отговор	Времени интервал за осигуряване на временно решение	Времени интервал за осигуряване на окончателно решение *
<b>1 (Критично)</b>	1 час	2 работни дни	5 работни дни
<b>2 (Съществено)</b>	8 часа	4 работни дни	10 работни дни
<b>3 (Несъществено)</b>	24 часа	30 работни дни	35 работни дни

\*Времевият интервал за предоставяне на окончателно решение не включва времето, необходимо за одобрение на нови версии на приложения от страна на Google магазин и Apple магазин.

Горните времеви рамки са изчислени от момента, в който Доставчикът получи искането за отстраняване на повреда, подадено от Потребителя.