

I. Предмет

- (1) Настоящите Общи Условия регулират услугите, предоставяни от имос Сървис ООД (наричани по-долу "ИМОС"). В случаите, когато в условията на доставката предмет на услугата, тук по-долу, са включени и доставка и лицензиране на стандартни софтуерни продукти, то Общите условия за Доставка и Лицензиране на ИМОС се прилагат за тези случаи.
- (2) Освен ако ИМОС писмено не поеме ангажимент да изпълни поръчките, поръчките на клиентите не задължават ИМОС. Всички гаранции за определени свойства на предоставените данни обвързват ИМОС, само ако това е посочено от ИМОС в писмена форма. Изискването за писмена форма по настоящите Общи условия може да бъде променено само с изрично писмено споразумение.
- (3) Общите условия на клиента за покупки, доставки и снабдяване са непротивопоставими на ИМОС и не са част от договора за услуги, дори ако са приложени към представени заявки за оферти, поръчки, потвърждения на поръчки и др. В случай на колизия между настоящите общи условия на ИМОС и всякакви други общи условия, първите се считат за единствено приложими.
- (4) Писмената форма на договора за услуга е условие за действителност и ангажира ИМОС да изпълни поръчката на клиента.
- (5) За всеки договор за услуга и за всяка услуга, изброена в предмет на услугата, тук по-долу, се прилагат тези Общи Условия.

II. Оферти, изпълнение на услугите

- (1) Всички оферти на ИМОС имат информационен характер и обвързват ИМОС, само ако това е предвидено изрично в офертата. Дори и в случаите, когато обвързването е категорично заявено в офертата или клиентът вече е приел офертата с потвърждение на поръчката, ИМОС си запазва правото да прави незначителни отклонения в изпълнението на поръчката по технически причини.
- (2) Независимо от посоченото в горната точка, договорът за услуга се счита за сключен и влиза в сила от датата на писмено потвърждение на поръчката от ИМОС. Със сключването на договора, ИМОС приема да изпълни услугите добросъвестно, ангажирайки служители с необходимата професионална квалификация. Поименно посочване в офертата на определени служители на ИМОС, не ограничава възможността те да бъдат заменени от други служители с еквивалентен профил на квалификацията и професионален опит, при условие че ИМОС гарантира изпълнението на проекта, съобразно уговореното. Клиентът има право да изисква замяната на служител при наличие на основателни причини за това. В този случай, разходите за въвеждане на новия служител в актуалния проект се покриват от клиента. Независимо от мястото на изпълнение на услугата и покриването на някои от разходите за труд, служителите на ИМОС не подлежат на управление и инструктаж от страна на клиента.
- (3) Всяка страна по договора за услуга следва да посочи свой представител за контакт. Представителят ще се счита за оторизиран да получава и предава документи свързани с поръчката и при необходимост да взема решения основани на тях. Страните имат право да заменят своите представители единствено при основателна причина и в този случай следва да уведомят другата страна незабавно.
- (4) Клиентът, включително неговите служители, нямат право да разкриват информация, станала им известна чрез получената оферта нито изцяло, нито частично, включително в обработена форма, без предварителното писмено съгласие на ИМОС за това.

III. Определения

- (1) **Разработка на бази от данни** – процес по създаването и/или преработката на данни за използваните от клиента материали, както и за произвежданите от него продукти в определени за целта софтуерни системи.

- (2) **Обучение** – дистанционно или присъствено запознаване на служители на клиента в производствената база на клиента или офис на ИМОС, за работа със специализирани софтуерни продукти. Мястото и начина за изпълнение на услугите се определят от типа на поръчката.
- (3) **Консултация** – разяснения, които включват анализ и констатации на актуалното състояние на софтуерните системи, базите от данни и/или производствените процеси на клиента, както и изработка на предложения за подобрене.
- (4) **Инсталация и настройка на софтуерни продукти** – дистанционно или присъствено въвеждане на софтуерните продукти в експлоатация. Мястото и начина за изпълнение на услугите се определят от типа на поръчката.
- (5) **Поддръжка на софтуерни продукти** – дистанционна подкрепа на клиентите за справяне с проблеми при неработоспособност на софтуерните системи, изчистване на грешки в конфигурацията и/или инсталация на обновления.
- (6) **Изпълнени услуги** – всички услуги по съответната поръчка, за които са съставени приемо-предавателни протоколи.

IV. Предмет на услугата

- (1) Предметът на услугата са действията дефинирани в раздел III. по-горе, като обемът им е индивидуализиран в потвърждението на поръчката.
- (2) Данните или услугите ще бъдат доставени според версията на софтуерната система на клиента. Изходният код и проектите, от които се генерират крайните продукти, не са част от предмета на поръчката и следователно няма да бъдат предоставени на клиента.

V. Софтуер, хардуерна система и бази от данни

- (1) Клиентът е длъжен, за своя сметка, да окаже необходимото съдействие за изпълнение на услугата. Така, клиентът е длъжен да осигури възможността да се ползват лицензирани продукти на трети страни (хардуер, софтуер, бази от данни и др.), ако такива са нужни за изпълнението на услугите. Клиентът гарантира, че такива продукти (включително необходимият достъп и права за употреба за ИМОС) ще бъдат осигурени навреме в добро работно състояние, а където е необходимо и обслужвани от лицензирани за тази дейност лица.
- (2) В рамките на ангажимента за съдействие на изпълнението на услугите, Клиентът е длъжен да осигури подходящи превантивни мерки за защита на ИТ системите (напр. чрез регулярни копия на данните и регулярни проверки) от нерегламентиран достъп и технически проблеми. В случай на цялостен срив на ИТ системите, Клиентът трябва да осигури условия за непрекъсваемоост на работата на ИМОС, като за целта следва да разработи концепции и планове за работа и преодоляване на последствията от аварии и злоумишлени действия. За избягване на всяко недоразумение, за целите на настоящите общи условия, се приема, че освен ако не е договорено изрично друго, клиентът гарантира, че всички данни, до които служителите на ИМОС и техните подизпълнители имат достъп, са адекватно защитени от злоупотреба и загуба.
- (3) В обхвата на задълженията на клиента е и осигуряването на условия за правилното изпълнение на услугата. В случай, че ИМОС бъдат принудени да изчакат осигуряването на подходящи условия, Клиентът следва да заплати, времето отделено от служителите на ИМОС и/или подизпълнителите на ИМОС за изчакване и/или липса на условия за работа, включително и да възстанови сторените от ИМОС в тази връзка допълнителни разходи. В случаите, в които осигуряването на подходящите условия за работа се изпълни от ИМОС, клиентът дължи заплащане на допълнително възнаграждение, както и се задължава да покрие всички свързани с това разходи.

VI. Начин за осъществяване на дистанционна връзка

- (1) ИМОС осъществява дистанционна връзка със системата на клиента, в случай, че последният даде съгласие за това.

- (2) Начинът за свързване е по интернет, като се използва специализиран софтуер посочен от ИМОС. Освен ако не е договорено друго, осъществяването на връзката с посочени от клиента софтуерни продукти или начин на свързване, не е позволено.
- (3) Връзката с клиента се осъществява единствено само в рамките на работното време на клиента, освен ако ИМОС не получи изрично потвърждение от клиента за работа извън работно време.
- (4) При сесия на дистанционна връзка до системата на клиента, услугите се извършват задължително в присъствие на служител на клиента. В случай че присъствието не е осигурено, ИМОС не носи отговорност за евентуални вреди.
- (5) В случай на промени в начина на свързване и инфраструктурата на клиента, той е длъжен да уведоми ИМОС за това.

VII. Дати и периоди

- (1) Датите и периодите на обслужване, посочени в писмените потвърждения на поръчки, са обвързващи, само ако са определени писмено от клиента и от ИМОС като такива; в противен случай, ако не са посочени във въпросните писмени потвърждения, всички дати/периоди са необвързващи.
- (2) Срокът за изпълнение на услугите се удължава съответно, ако забавата се дължи на причини извън контрола на ИМОС.

VIII. Дата на плащане и падеж

- (1) Данъците върху добавената стойности, както и други данъци, такси и мита по действащата към момента ставка ще бъдат добавени към сумите подлежащи на плащане, както и тези за покриване на непредвидените разходи, като тези по раздел V, параграф 3 тук по-горе.
- (2) Плащането е авансово преди изпълнението на услугата. Фактурите се плащат в рамките на 14 дни от датата на издаване. В случаите на забава в плащането, към сумите подлежащи на плащане се начислява и лихва от девет (9) процентни пункта годишно над базовия лихвен процент на Европейската централна банка. Това не ограничава правата на ИМОС да претендира други обезщетения.

IX. Отговорности на страните

- (1) Проект за Разработка на база от данни
 - a) Клиентът отговаря за следното:
 - Предоставяне на ИМОС със структурирана и напълно подробна информация за продукта, подадена във формата, изисквана от ИМОС, преди потвърждението на поръчката;
 - Предоставяне на отговор по повдигнати от ИМОС технически въпроси в рамките на 2 дни ;
 - Осигуряване на ИМОС с 3D чертежи или образци на обков и друг хардуер, които трябва да бъдат създадени като конектори в базата от данни със съответните им чертежи, необходими преди потвърждението на поръчката;
 - Проверка на предоставените данни от ИМОС и заявка за case/случай в портала за самообслужване на клиенти на ИМОС, описвайки всички грешки, които трябва да бъдат отстранени от ИМОС;
 - Предоставяне на дескриптори на връзката (логика на позициите на обков, описани в текстови файлове);
 - Да изпраща официалната документация по имейл или друга комуникационна платформа, предоставена от ИМОС.
 - В случай на договорена актуализация на данните на клиента в неговата система от служители на ИМОС, той се задължава да осигури непрекъснат дистанционен достъп до системата си. В този случай присъствието на служител на клиента по време на осъществяването на дистанционния достъп не е задължително, освен ако не е договорено друго.
 - b) ИМОС отговаря за следното:
 - Създаване на база от данни;
 - Предаване на създадените данни към клиента;
 - Отстраняване на всички технически проблеми или грешки, при условие че същите са генерирани от ИМОС в данните,

предоставени от ИМОС, въз основа на напълно подробно и правилно описание от клиента;

- Изискване на допълнителна информация, когато предоставеното от клиента описание на продукта е недостатъчно;
- Да изпраща официалната документация по имейл или друга комуникационна платформа, предоставена от ИМОС.

(2) Други услуги

- a) Клиентът е отговорен да предостави всички данни, описания и мостри, необходими на ИМОС за изпълнение на поръчката.
- b) Клиентът е отговорен за координацията на всички услуги свързани с ИМОС и предоставени от свързани с клиента компании, сервизни компании или трети страни, така че те да се изпълнят без забавяне, изчакване и/или допълнителни разходи за сметка на ИМОС.

X. Изисквания за качество. Стандарти

- (1) Стандарт за провеждане на услуги в предприятието на клиента
 - Клиентът е длъжен да осигури подходящо помещение за провеждане на обучения, анализ и инсталации, което е съобразено с броя участници, законовите изисквания за безопасност и условия на труд.
 - При обучения и анализ - презентационна техника от страна на клиента
 - При инсталации и настройка на софтуерни продукти – квалифициран персонал за работа и поддръжка на оборудването
 - Работно пространство за служители на ИМОС
 - Интернет достъп и захранване за работните станции на служители на ИМОС
 - Място за отдых на служителите в определените времена за това
- (2) Стандарт за провеждане на услуги в офиса на ИМОС
 - Клиентът трябва да осигури работни станции за всеки от своите служители
 - ИМОС е длъжен да осигури подходящо помещение за провеждане на обучения, анализ и инсталации, което е съобразено с броя участници, законовите изисквания за безопасност и условия на труд
 - Работно пространство за служители на клиента
 - Интернет достъп и захранване за работните станции на служители на клиента
 - Място за отдых на служителите в определените времена за това

XI. Дефекти в качеството

- (1) **Определение**
Счита се, че има дефект в качеството, ако изпълнената услуга от ИМОС, се отклонява от описанието на услугата предоставено на клиента в обвързваща ИМОС оферта или приета от ИМОС поръчка. ИМОС не носи отговорност за възможни софтуерни грешки или проблеми, които не са резултат от изпълнение на услугите.
- (2) **Срок за рекламации**
Рекламациите за наличие на дефекти в качеството следва да се предявят в срок до един месец след подписване на протоколите за приемане на изпълнението на услугата.
- (3) **Изменения от страна на клиента**
Не се считат за дефекти в качеството всяка промяна или резултат от промяна в базата данни, които промени самият клиент е въвел или трето лице е направило това по негово поръчение, освен ако клиентът докаже, че дефектите не произтичат от това и се дължат на грешка на ИМОС.
- (4) **Задължение да прегледа и да съобщи за дефекти**
При предаване на бази данни, клиентът се задължава да провери дали данните и документацията са пълни и без дефекти, като в случай че установи такива следва, без забавяне, да уведоми ИМОС за рекламациите си. Ако клиентът не изпълни това задължение, той ще загуби правата, предвидени по-долу в случай на дефекти в качеството, които могат да бъдат открити при надлежен първоначален преглед.

(5) Уведомление за дефекти от клиента

За всеки установен дефект, клиентът е длъжен, незабавно в разбираема форма и в писмен вид, да уведоми ИМОС. ИМОС е длъжен да отстрани дефектите, за които е уведомен.

(6) Отстраняване на дефекти

ИМОС има право, по своя преценка, да отстрани дефект, за който е уведомен или чрез поправка, или чрез замяна. Отстраняването на дефекти от страна на ИМОС може да се извършва и под формата на инструкции, изпратени на клиента писмено или по електронен път. Всякакви допълнителни разходи, направени от ИМОС поради това, че клиентът е преместил данните на място или в система различни от посочените от клиента за първоначална инсталация, се поемат от клиента. Ако се окаже, че дефектът, за който е уведомял клиентът, всъщност не съществува или не е свързан с данните или услугите, предоставени от ИМОС, то ако клиентът е знаел или може да си приеме че е знаел или е следвало да знае, ИМОС има правото да получи компенсация от клиента за разходите, направени във връзка с анализа и друг вид обработка в помещения на ИМОС съгласно текущата ценова листа за услуги към клиенти.

(7) Намаляване на цената или прекратяване

В случай че ИМОС не отстрани дефектите в рамките на подходящ срок, в който му е било осигурена възможността за поне два опита за отстраняване, клиентът има право да определи краен срок, в рамките на който ИМОС следва да има възможност за поне два нови опита за поправка. Ако и в този краен срок ИМОС не успее да отстрани дефектите, клиентът има право, по своя преценка, да намали плащането или да прекрати договора за услуга. Необходимостта клиентът да се съобразява с горните срокове и да определя крайни такива ще се счита за отпаднала, ако от клиента не може разумно да се очаква да изпълнява това си задължение, като например в случаите, когато ИМОС окончателно и недвусмислено откаже да отстрани дефекта. За целите на настоящите общи условия, неуспешният втори опит за поправка няма да се счита като невъзможност за отстраняване на дефект, напротив, ИМОС може да направи неограничен брой опити за поправка в рамките на определените от клиента срокове.

(8) Измама / гаранция

Всички гаранционни ангажменти, гаранции за качество или за трайност в правния смисъл ще се считат, че съществуват, само ако са изрично определени в писмен вид като независима гаранция, гаранция за качество или гаранция за трайност.

XII. Подизпълнители

- (1) ИМОС има правото да включва трети страни в доставката на услугите. В такъв случай ИМОС носи отговорност за качеството на услугите.

XIII. Предоставяне на права

- (1) Безусловно и неотменимо предоставяне на права: Срещу посоченото заплащане ИМОС се задължава да предостави на клиента изключителното право да използва договорните данни трайно в системата си.
- (2) Право на резервни копия: В допълнение, клиентът е упълномощен да направи подходящ брой резервни копия и обичайно архивиране на данни.
- (3) Право на обработка: Клиентът е упълномощен да обработва данните във връзка с изменение, необходимо за създаването на оперативна съвместимост с друг продукт или за да поправи дефект, спазвайки инструкциите за това дадени от ИМОС.

XIV. Поддръжка на данните

- (1) ИМОС има готовност да поддържа и актуализира данните след сключване на изрично споразумение за поддръжка и актуализация.

XV. Политика за поверителност

- (1) Разпоредбите за защита на търговската тайна и поверителност се съдържат в Декларацията на ИМОС за защита на данните.

XVI. Прихващане

- (1) Клиентът има право да извършва прихващане на своите задължения със свои вземания към ИМОС, в случай че тези вземания са неоспорени или за тях има издаден изпълнителен титул.

XVII. Отказ

- (1) Клиентът има право на отказ от услугата при следните условия
- В случаите на договор за някои от следните услуги: поръчки за обучение, инсталация, настройка и консултация, с писмено предизвестие шест работни дни преди определения начален ден за изпълнението на услугата. При получаване на предизвестие, в случай че до тази дата има изпълнени услуги и/или са направени разходи по изпълнение на договора, то същите следва да бъдат заплатени от клиента.
 - В случаите на договор за някои от следните услуги: разработка на база от данни, както и поддръжка на софтуерни продукти, с писмено предизвестие три месеца преди определената начална дата за изпълнението на услугата. При получаване на предизвестие, в случай че до тази дата има изпълнени услуги и/или са направени разходи по изпълнение на договора, то същите следва да бъдат заплатени от клиента.
- (2) ИМОС има право на отказ от изпълнението на услугата при неплатежоспособност и/или при риск задълженията на клиента да не бъдат платени. При прекратяване на договора в тези случаи ИМОС не дължи обезщетение на клиента.

XVIII. Прекратяване

- (1) Допуска се прекратяване на изпълнението на услугата в следните случаи:
- По взаимно съгласие в писмена форма
 - При отказ
 - При упражняване на право на прекратяване на договора от страна на клиента

XIX. Изменения и допълнения

- (1) Всички изменения и допълнения на настоящите общи условия и на договорите за услуги ще се извършват писмено. Това важи и за всички изменения на тази разпоредба.
- (2) Писмо, потвърждаващо устна договорка, валидно ще обвърже страните, само ако е налице и насрещно потвърждение в писмен вид от адресата на това писмо.

XX. Избор на законодателство, място на юрисдикция

- (1) Тези общи условия следва да се тълкуват съобразно нормите на българското право. Конвенцията на ООН за договорите за международна продажба на стоки е неприложима.
- (2) Мястото на юрисдикцията за всички спорове, възникващи от и във връзка с тези общи условия, ще бъде Варна, България.

XXI. Невалидни клаузи и празноти

- (1) В случай че отделна разпоредба или която и да е част от която и да е разпоредба бъде обявена за нищожна, незаконосъобразна или неизпълнима, това няма да засегне валидността на останалите разпоредби от общите условия. Невалидните разпоредби ще се счита за заменени по право от текстовете на закона.