

# ОБЩИ УСЛОВИЯ НА СИКЛАМ СОФТУЕР ООД

## ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АБОНАМЕНТНИ УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕР

### 1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Този документ представлява Общи условия за предоставяне на услуги по поддръжка на софтуерни продукти и урежда начина, сроковете и условията, при които Сиклам Софтуер ООД предоставя абонаментни услуги по поддръжка на софтуера, закупен от Клиента.
- 1.2. Общите условия важат за всички клиенти на Сиклам Софтуер ООД, освен ако изрично не се договорят различни.
- 1.3. Ако такива бъдат договорени, то тези разлики се отразяват в Договор за предоставяне на ползване на софтуер или Договор за абонаментна поддръжка.
- 1.4. Други специфични условия като брой лицензи, условия на плащане и други изрично договорени условия, се уреждат с отделен документ, наречен Договор за абонаментна поддръжка, сключен между страните.

### 2. СРОКОВЕ

- 2.1. Тези Общи условия влизат в сила от датата на влизане в сила на Договора за предоставяне на ползване на софтуер или Договора за абонаментна поддръжка и са със следните срокове:
  - При първоначалното закупуване на софтуер се подписва Договор за предоставяне правото на ползване на софтуера и в него има заложен 6/шест/ месеца гаранционна поддръжка;
  - В понятието „Гаранционна поддръжка“ при закупуване на софтуер се включват и всички права и задължения, относно Абонаментна поддръжка, описани в тези Общи условия.
  - След изтичането на Гаранционната поддръжка, клиентът може да продължи да ползва услугите за поддръжка на софтуер, сключвайки Договор за абонаментна поддръжка, който се сключва за срок от 1/една/ година.
- 2.2. Договорът и Общите условия ще бъдат автоматично подновени за срок от 1 (една) година, след изтичането на предишния срок, освен ако някоя от страните не представи писмено предизвестие към ответната страна **не по-малко** от 30 дни преди изтичането на срока на договора.

### 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 3.1. **Софтуер** означава, който и да е софтуерен продукт, продаван от Сиклам Софтуер ООД.
- 3.2. **Клиент** означава, всеки клиент на Сиклам Софтуер ООД, закупил Софтуер.
- 3.3. Под **“Абонаментна Поддръжка на Софтуер”** за целите на настоящите Общи Условия ще се разбират следните дейности:

- 3.3.1. Предоставяне на новите версии на Софтуера при:
  - промени в законовата нормативна уредба;
  - промени, направени от Сиклам Софтуер ООД, с цел подобряване на работата на програмните продукти или въвеждане на нови функции;
  - промени за отстраняване на програмни грешки, подобряване на производителността и поддръжка на нови поколения хардуерно и софтуерно обкръжение.
- 3.3.2. Предоставяне документация, описваща новите възможности на Софтуера в електронен вариант.
- 3.3.3. Системна помощ при възстановяване на повредени бази данни, изразяващи се във възстановяване структурата на данните, а при невъзможност, възстановяване на данните от последен предоставен архив, ако Клиентът е направил такъв.
- 3.3.4. Системна помощ при отстраняване на операторски грешки и откриване на такива.
- 3.3.5. Действията на Сиклам Софтуер ООД за изпълнение на заявка за поддръжка съответстват на вида на проблема и могат да бъдат он-лайн диагностика, консултация по телефона или посещение на място.
- 3.3.6. Поддръжка по телефона – оказване на помощ по телефона, при затруднения при работа или невъзможност да се извърши дадено действие със Софтуера. Поддръжка по телефона не се разбира обучение или обяснения, които се съдържат в Ръководството за работа със Софтуера.
- 3.3.7. Дистанционна поддръжка - оказване на помощ чрез интернет или електронна поща:
  - поддръжка през интернет е възможна, ако Клиентът използва подходяща програма за отдалечен достъп и Сиклам Софтуер има разрешение от него да се включва отдалечено до неговите компютри.
  - поддръжка чрез електронна поща означава Клиентът да изпрати архив на данните си на Сиклам Софтуер, който от своя страна да извърши необходимите действия по поддръжка.
- 3.3.8. Посещение на място в офиса на Клиента означава посещение за диагностика, консултация, обучение или преинсталация. Редът, по които се извършват посещения в офис на клиента, е описан в т.7 от настоящите Общи условия.
- 3.4. **Стандартно работно време (СРВ).** СРВ е времето, през което Сиклам Софтуер ООД ще осигурява поддръжка на Софтуера. СРВ е от Понеделник до Петък, от 9.30 до 19 часа без празници или почивни дни. “Празник” ще се нарича всеки ден, официално обявен за почивен в Република България.
- 3.5. **Време за реакция.** Това е интервалът между постъпването на заявката от Клиента и реакцията или пристигането на специалист от Сиклам Софтуер в обекта на Клиента, ако това е необходимо.
  - Времето за реакция при проблем със софтуера е 3 до 6 часа;
  - Времето за реакция при заявяване на обучение или консултация – 24 до 48 часа;

- 3.6. **Лиценз.** За всички видове софтуерни продукти, предлагани от Сиклам Софтуер ООД, лиценз означава 1/едно/ работно място(компютър).

#### 4. ВРЕМЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКАТА

Сиклам Софтуер ще осигури поддръжката в рамките на договорените условия за реакция и СРВ. Ако Заявка за поддръжка, получена от Сиклам Софтуер в рамките на СРВ не може да бъде изпълнена в рамките на СРВ, услугата ще бъде извършена в следващите СРВ часове, освен ако Клиентът предпочете незабавна намеса извън СРВ. Услуги, извършени извън СРВ ще бъдат фактурирани по съответните часови ставки, съгласно ценовата листа на Сиклам Софтуер.

#### 5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

- 5.1. Клиентът се задължава да осигури необходимия хардуер и софтуерно обкръжение (операционна система, драйвери) за нормалното функциониране на Софтуера, предмет на настоящия договор за абонаментна поддръжка. В това число се разбира и функционираща мрежа със скорост поне 100 Mbits, при работа с мрежов вариант на Софтуера.
- 5.2. При наличие на антивирусен софтуер, инсталиран на хардуера на Клиента, Клиентът се задължава този софтуер да бъде настроен така, че да не затруднява работата на Софтуера на Сиклам Софтуер. Сиклам Софтуер ще предостави, при поискване, необходимите настройки.
- 5.3. Клиентът няма да позволява на никой, освен на Сиклам Софтуер, или оторизиран от Сиклам Софтуер сервизен център, да извършва поддръжката, на който и да е Софтуер, предмет на Абонаментна поддръжка.
- 5.4. Да осигури използването на Софтуера само на толкова броя компютри, колкото броя лицензи са закупени от Сиклам Софтуер. В случай на замяна на част от оборудването или преместване на лицензи от едно оборудване на друго, Клиентът има задължение да уведоми представител на Сиклам Софтуер, за да се осигури активиране на лицензите на новото място за използване на софтуера и премахване на лицензите от старото място.
- 5.5. Да осигури необходимата техника за функционирането на Софтуера, според препоръка на Сиклам Софтуер
- 5.6. Да поддържа и оперира Софтуера по правилен начин, съгласно инструкциите получени Сиклам Софтуер и да позволява използването му само от компетентен и оторизиран персонал.
- 5.7. Да запазва базата данни поне веднъж дневно и поотделно за всеки ден от седмицата. В случай, че Клиентът не е извършил запазването на базата данни съгласно инструкциите, Сиклам Софтуер не носи последваща отговорност за загубени данни.
- 5.8. При мрежова инсталация осигуряването на надеждно работеща мрежа, в това число локална мрежа(LAN) и всякакви свързани мрежи(VPN), е отговорност на Клиента.
- 5.9. Клиентът е отговорен за всички продукти и услуги, осигурени от трети страни, независимо дали са препоръчани или не от Сиклам Софтуер, дали Сиклам Софтуер е асистирал при тяхната оценка, избор

или контрол. Неспособността на тези продукти или услуги да задоволят изискванията на Клиента, не ще се отрази на задълженията на Клиента към Сиклам Софтуер, описани в това споразумение.

## 6. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

- 6.1. Крайната цена по Договора се формира на база броя закупени лицензи за съответния Софтуер.
- 6.2. Сиклам Софтуер ще изпраща фактурите за дължимите суми два пъти в месеца – до 10-то число на месеца и до 20-то число на месеца, в който те се дължат, съответно за падежи в първа и втора половина на месеца. Клиентът превежда по банков път сумите по фактури до 5 дена от получаването на фактурата.
- 6.3. В случай, че фактура не бъде платена повече от 30 дни, Сиклам Софтуер има право едностранно да прекрати договора, без предизвестие и да откаже абонаментно обслужване на Софтуера.
- 6.4. Цените за абонаментно обслужване са диференцирани по следния начин:
  - При непрекъснатата абонаментна поддръжка – клиентът ползва **преференциална** цена за подновяване на абонамент – не по-късно от 30 дни от датата на последно изтекъл абонамент.
  - При забава с повече от 30 дни от последно изтекъл абонамент се счита, че абонаментът е прекъснат. Наш клиент с прекъснат абонамент може да поднови абонаментната си поддръжка при условията за подновяване на прекъснат абонамент, но не по-късно от 2 /две/ години от последно изтекъл абонамент.
  - Клиенти с повече от 2/две/ години прекъснатата абонаментна поддръжка, които желаят да подновят абонамента си, дължат, освен цената на годишната поддръжка, „Такса обновление“ в размер на 40% от стойността на цената за закупуване на нов лиценз за всяко работно място.
  - За клиенти без абонаментна поддръжка, в случай на нужда от намеса на наш служител, е необходима предварителна уговорка за час и заплащането за обслужване е на час и се извършва предварително по текущата ценова листа, като предварително се заплащат не по-малко от 2 часа.

## 7. ЗОНА НА ОБСЛУЖВАНЕ

- 7.1. Сиклам Софтуер осъществява услугите по поддръжка на софтуера на територията на България, основно посредством отдалечен достъп по Интернет.
- 7.2. В случаите, когато клиент изрично заяви посещение на място в негов офис, то тогава са в сила следните условия:
  - Ако клиентът е на територията на гр.Пловдив, където се намира офисът на Сиклам Софтуер, посещението е безплатно до 2 /два/ пъти в годината и при условие, че е заявено не по-малко от 24 часа предварително.
  - За клиенти извън пределите на гр.Пловдив се заплащат допълнително направени разходи като пътни, хотел, и дневни, по текущ ценоразпис на Сиклам Софтуер, ако има нужда от такива.

## 8. НОВИ ЛИЦЕНЗИ ЗА СОФТУЕР

Ако Клиентът закупи нови лицензи за Софтуер от Сиклам Софтуер, предмет на гаранция, поддръжката ще се осигуряват от Сиклам Софтуер в съответствие със срока за Гаранционна поддръжка, уговорен в договора за продажба. При изтичането на срока за Гаранционна поддръжка, Клиентът има възможност да закупи Абонаментна поддръжка за новите лицензи на съответния Софтуер, по актуалния към този момент ценоразпис на Сиклам Софтуер, при което Клиентът получава непрекъсната поддръжка на Софтуера.

## 9. ГАРАНЦИИ, КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ И ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

- 9.1. Сиклам Софтуер ще изпълнява задълженията си по това споразумение в дух на професионализъм. Отговорността на Сиклам Софтуер към Клиента, произтичаща от извършването, или неизвършването на Абонаментната Поддръжка ще бъде ограничена до възстановяването на Софтуера, включен в това споразумение, в добро оперативно състояние. При невъзможност от страна на Сиклам Софтуер да възстанови нормалното функциониране на Софтуера, Сиклам Софтуер ще възстанови на Клиента последната авансово заплатена сума по Договора.
- 9.2. Сиклам Софтуер декларира спазването на строга конфиденциалност по отношение на данните в базите на клиента, до които има достъп, във връзка с изпълнението на ангажимента си за поддръжка на софтуера. Сиклам Софтуер се ръководи от правилата, заложи в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г, както и от Закона за Защита на Личните данни на Република България.
- 9.3. Сиклам Софтуер поема ангажимент да не разпространява на трети лица информация за данните на Клиента, в това число лични данни, които са достъпни в процеса на изпълнението на задълженията във връзка с абонаментна поддръжка.
- 9.4. Сиклам софтуер не копира и не съхранява информация и данни от базите на Клиента. Веднъж инсталиран софтуера, базата данни е собственост на Клиента и той носи отговорността за нейното опазване и съхранение.
- 9.5. Сиклам Софтуер, в качеството си на Доставчик на услугата „Абонаментна поддръжка на софтуер“, достъпва до базите данни на Клиента, само и единствено след изричното съгласие и под наблюдението на Клиента!
- 9.6. Сиклам Софтуер не поема ангажименти или гаранции за продукти или услуги, осигурени от трети страни.
- 9.7. Сиклам Софтуер не носи отговорност за никакви разходи или щети, понесени от Клиента, лично на Клиента или заплатени от Клиента на трета страна, които могат да възникнат от нефункционирането на Софтуера или в следствие от повреда на оборудването или Софтуера по каквато и да е причина. Сиклам Софтуер не носи отговорност за щети, причинени от неспособността на Клиента да изпълни свои задължения. Сиклам Софтуер не носи отговорност за загуба на средства или търговски инструменти, съдържими, изведени от, или асоциирани с която и да е част от Софтуера.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

- 10.1. Всяка промяна на Специфичните или Общите условия по Договора става валидна, само ако е в писмен вид и подписана от упълномощени представители на Клиента и Сиклам Софтуер. Никоя от

страните не може да се откаже от Договора и свързаните с него права и задължения, без да получи в писмен вид съгласието на другата страна, с изключение на Сиклам Софтуер, който може да прехвърли това споразумение към свой клон и може да използва организации, с които поддържа договорни отношения, за да осигури изпълнението на задълженията си. Невъзможността да се изпълни което и да е условие от Договора не е отказ от бъдещо изпълнение на това или друго условие.

- 10.2. Някоя от страните не носи отговорност за неизпълнението на задълженията си, поради форсмажорни обстоятелства; военни действия или граждански безредици; епидемии; правителствено действие или бездействие; земетресения; пожари; недостиг на работна ръка, материали, електричество, или комуникации; или от други причини извън възможностите за разумен контрол, с изключение на задължението на Клиента да заплаща за извършените услуги.
- 10.3. Сиклам Софтуер не носи отговорност за невъзможност да изпълни задълженията си, ако това е предизвикано от мерки за сигурност или други мерки, пречатващи достъпа до Софтуера.
- 10.4. Настоящият текст и Специфичните условия по Договора са цялостен и неделим израз на договореното между страните, относно съдържанието на това Споразумение и отменя всички предишни устни или писмени договорки, споразумения и разговори между двете страни по тези въпроси.
- 10.5. Всички известия ще се правят в писмен вид и ще се предоставят лично или чрез писма, на указаните в Специфичните условия адреси за кореспонденция.

## 11. ПРЕКРАТЯВАНЕ

11.1. Това споразумение се прекратява при едно от долу изброените условия:

- От коя да е от страните, при съществени пропуски на другата страна по този договор, неизпълнението на някое от задълженията ѝ по това Споразумение, в случай, че пропускът не е бил отстранен в рамките на шестдесет (60) дена след писменото известие от не-виновната страна.
- От коя да е от страните, без ущърб на никакви други права или обезщетения, при известие за банкрут от или към другата страна, или всякакво действие за фалит, включително състояние на несъстоятелност или ако другата страна направи прехвърляне в полза на кредиторите, или ако получателят е бил посочен или указан от другата страна.
- При условията на чл. 6.3

## 12. ДАННИ ЗА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГАТА

**СИКЛАМ СОФТУЕР ООД**

ЕИК:200364205

ИН по ДДС: BG200364205

гр.Пловдив, ул.Асен Христофоров №16

Моб: +359 87 863 3270

e-mail: [office@cyclamsoft.com](mailto:office@cyclamsoft.com)

Уеб сайт: <https://cyclamsoft.com>

Лице за контакт: Йорданка Дачева