

**Общи условия на Орак Инженеринг ЕООД по предоставяне на абонаментни услуги по поддръжка**

**/ в сила от 01.01.2018 г/**

## Съдържание

1. Предмет	2
2. Срокове	2
3. Дефиниции	2
4. Видове абонаментни програми	3
5. Време за извършване на услуги по поддръжка	3
6. Заявка за обслужване	4
7. Задължения на клиента	4
8. Цени и Плащания	4
9. Зона на обслужване	4
10. Нови лицензи за Софтуер	5
11. Цени на Нива на обслужване	5
12. Гаранции и ограничения на отговорността	5
13. Общи	5
14. Разрешаване на спорове и избор на юрисдикция	6
15. Прекратяване	6

## 1 ПРЕДМЕТ

### 1.1 ПРЕДМЕТ

1.1 Договорът за услугите по абонаментната поддръжка на софтуер, които Орак Инженеринг ЕООД ( наричан кратко ‚Орак‘ по надолу ) предоставя се състои от Специфични условия и Общи условия.

1.2 Общите условия важат за всички клиенти на Орак, освен ако изрично не се договорят различни. Ако такива бъдат договорени, то тези разлики се отразяват в Специфичните условия.

1.3 Този документ представлява Общи условия, по смисъла на предходните точки и урежда начина, сроковете и условията, при които Орак предоставя абонаментни услуги по поддръжка на софтуера, закупен от Клиента.

1.4 Специфичните условия като брой лицензи, ниво на обслужване и условия на плащане и други изрично договорени условия се уреждат с друг документ, наречен Договор за абонаментна поддръжка, включен между страните ( **Договор**).

### 2.1 СРОКОВЕ

Тези **Общи условия** влизат в сила от датата на влизане в сила на **Договора** за абонаментна поддръжка и са със срок 1 (една) година.

#### **Договорът**

и

#### **Общите условия**

ще бъдат автоматично подновен 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, освен при прекратяване по причините, описани в чл. 15.

### 3. ДЕФИНИЦИИ

3.1 **Софтуер** означава, който и да е софтуерен продукт продаван от Орак.

3.2 **Клиент** означава, всеки клиент на Орак закупил Софтуер.

3.3 Под “Абонаментната Поддръжка на софтуер” за целите на настоящите Общи Условия ще се разбира набор от описаните тук услуги ( **Ниво на обслужване**). Услугите по конкретния договор се определят от

**Нивото на обслужване**

и заплащане, което клиентът е избрал. Възможният набор от услуги включва:

3.3.1 Предоставяне на новите версии на **Софтуера** при:

- промени в законовата нормативна уредба

- промени направени от Орак с цел подобряване на работата на програмните продукти или въвеждане на нови функции

- промени за отстраняване на програмни грешки

Новите версии се доставят чрез интернет страницата на Орак. Всеки Клиент получава потребителско име и парола, които се използват за влизане в затворената клиентска зона.

По изключение, ако ситуацията го изисква, нови версии могат да бъдат доставяни по куриер на CD, за сметка на **Клиента**.

3.3.2 Предоставяне документация описваща новите възможности на **Софтуера** на хартиен носител и в електронен вариант.

3.3.3 Системна помощ при възстановяване на повредени бази данни, изразяващи се във възстановяване структурата на данните, на изтрети или коригирани данни, а при невъзможност, възстановяване на данните от последен предоставен архив, ако **Клиентът** е направил такъв.

3.3.4 Действията на Орак 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.

3.3.5 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**

.

3.3.6 Дистанционна поддръжка - оказване на помощ чрез интернет или електронна поща:

- поддръжка през интернет е възможна ако **Клиентът** използва терминален сървър и Орак има подходящ достъп до него.

- поддръжка чрез електронна поща означава **Клиентът** да изпрати архив на данните си на Орак, който от своя страна да извърши необходимите действия по поддръжка.

3.3.7 Посещение на място в офиса на **Клиента** означава посещение за диагностика, консултация, обучение или преинсталация.

3.3.8 Обучение на нови служители - при постъпване на нов служител във фирмата на **Клиента**

, Орак провежда обучение за работа със

**Софтуера**

предмет на този договор. Обучението се провежда или в офиса на Орак в рамките на стандартните курсове, които Орак провежда или в офиса на

**Клиента**

3.3.9 Опреснителни курсове – означава участие на служители на **Клиент** в стандартните курсове, които Орак провежда.

3.3.10 Отстъпка за услугите по поддръжка и консултации – всички клиенти сключили абонаментен договор за абонаментна поддръжка на Софтуер, получават отстъпка от цените на допълнителните услуги които клиентът използва, извън тези предмет на Договора.

3.3.11 VIP телефон – телефонен номер, който се предоставя само на клиенти с Договор за **Ниво на обслужване III**.

3.4 Учебен час – цената калкулирана за обучение, посещение в офиса на Орак или в офиса на **Клиента** е за учебен час. Един Учебен час се равнява на 60 мин.

3.5 Стандартно работно време (**СРВ**). **СРВ** е времето, през което Орак ще осигурява поддръжка на **Софтуера**. **СРВ** е от Понеделник до Петък, от 9 до 17 часа без празници или почивни дни. “Празник” ще се нарича всеки ден, официално обявен за почивен в България.

3.6 Време за реакция. Това е интервалът между постъпването на заявката от Клиента и реакцията или пристигането на специалист от Орак в обекта на Клиента, ако това е необходимо.

3.7 Лиценз. В зависимост от Софтуера, който Клиентът е закупил лиценз означава:

3.7.1 За WorkFlow – едно работно място е равно на един лиценз

3.7.2 За всички версии на BuildingManager – едно работно място е равно на един лиценз

3.7.3 За ResourceManager– едно работно място е равно на един лиценз

3.7.4 За HRManager – на всеки 100 човека, един лиценз

#### **4▣ ВИДОВЕ АБОНАМЕНТНИ ПРОГРАМИ**

Ниво I

Ниво II

Ниво III

Описание

Нови версии

Да

Да

Да

На 3 месеца

Нови версии при промяна на закона

Да

Да

Да

при необходимост

Нова версия заради програмна грешка

Да

Да

Да

при необходимост

Ръководство за работа - електронен вариант

Да

Да

Да

На 3 месеца

Поддръжка телефон/Помощ по интернет

Да

Да

1 час месечно на р.м., макс 5

Посещение на място

Да

1 час месечно на р.м., макс 5

Обучение

- нови служители в офиса на клиента

Да

1 човек годишно на р.м.

- опреснителни курсове в наш офис

Да

1 човек годишно на р.м. по наш график

Време за реакция в часове:

- при проблем

6

4

3

- при заявка за обучение или консултация

48

24

същия

ден

## **5 ВРЕМЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА**

Орак ще осигури поддръжката в рамките на договорените условия за реакция и **СРВ**.

Ако

### **Заявка**

за поддръжка, получена от Орак 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 Орак.

## **6 ЗАЯВКА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**

6.1 Орак ще предостави на **Клиента** телефонни номера за връзка в случай на установен от **Клиента** Проблем със Софтуера. Под **Проблем** се разбира невъзможност на **Софтуера** да изпълни описаните от Орак функции в инструкцията за работа.

6.2 При подаването на **Заявка**, Клиентът ще предостави:

- Име на клиента, адрес, телефонен номер и лице за контакт
- Вида и версията на Софтуер предмет на Заявката
- Описание на Проблема

6.3 В зависимост от същността на Проблема, ако е подходящо, Орак ще се свърже с **Клиента** за дистанционно разрешаване на Проблема. Решението на Проблема може да включва Дистанционна диагностика, Помощ по телефона, Помощ в офиса на Орак, разглеждайки архив на клиента, помощ на място в офиса на клиента.

## 7▣ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

7.1 Клиентът се задължава да осигури необходимия хардуер за нормалното функциониране на Софтуера предмет на настоящия абонаментна поддръжка. В това число се разбира и функционираща мрежа със скорост поне 100 Mbits, при работа с мрежов вариант на Софтуера.

7.2 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 Орак. Орак ще предостави при поискване необходимите настройки.

7.3 **Клиентът** няма да позволява на никой, освен на Орак, или оторизиран от Орак

сервизен център, да извършва поддръжката на който и да е предметна Абонаментна поддръжка.

**Софтуер**

7.4 Да осигури използването на **Софтуера** само на толкова компютъра, колкото броя лицензи са закупени от Орак. В случай на замяна на част от оборудването или преместване на лицензи от едно оборудване на друго,

**Клиентът**

има задължение да изтрие лицензите от първоначалното оборудване, така че броят компютри, на които се използва

**Софтуера**

, да остане равен на закупените лицензи.

7.5 Да осигури необходимата техника за функционирането на **Софтуера**, според препоръка на Орак.

7.6 Да поддържа и оперира **Софтуера** по правилен начин, съгласно инструкциите получени Орак и да позволява използването му само от компетентен и оторизиран персонал.

7.7 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, Орак не носи последваща отговорност.

7.8 **Клиентът** е отговорен за всички продукти и услуги, осигурени от трети страни, независимо дали са препоръчани или не от Орак, дали Орак 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 Орак, описани в това споразумение.

## 8 ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ

8.1 Крайната цена по Договора се формира на база единична цена на **Нивото** на обслужване, умножена по броя лицензи за Софтуер, които

## Клиентът

притежава. Броят на лицензите се определя според дефиницията на чл. 3.7:

8.2 Орак ще изпраща фактурите за дължимите суми до 10 число на месеца, в който те се дължат. **Клиентът** превежда по банков път сумите по фактури до 5 дена от получаването на фактурата.

8.3 В случай, че фактура не бъде платена повече от 30 дена, Орак има право едностранно да прекрати договора без предизвестие и да откаже абонаментно обслужване на **Софтуера**.

## 9▣ ЗОНА НА ОБСЛУЖВАНЕ

9.1.1 Под **Зона на обслужване** се разбира географската зона, в която е разположен офиса на Орак или оторизиран негов агент, отговорен за обслужването. Тя се дефинира като населеното място плюс 20 км радиус.

9.1.2 В случай на обслужване извън Зоната на обслужване, **Клиентът** заплаща допълнително направени разходи като пътни, хотел, и дневни, ако има нужда от такива.

## 10▣ НОВИ ЛИЦЕНЗИ ЗА СОФТУЕР

Ако **Клиентът** закупи нови лицензи за **Софтуер** от Орак, предмет на гаранция, поддръжката ще се осигуряват от Орак в съответствие с договора за продажба. При изтичането на гаранционния период, съответния

### **Софтуер**

ще бъдат поставени под клаузите на това споразумение за остатъка на Срока на Споразумението, по актуалния към този момент ценоразпис на Орак, ако продуктът е добавен към Договора.

## 11▣ ЦЕНИ НА НИВА НА ОБСЛУЖВАНЕ

**Първо ниво** на обслужване - съгласно избран от потребителя абонаментен план.

**Второ ниво** на обслужване - съгласно избран от потребителя абонаментен план.

**Трето ниво** на обслужване – съгласно избран от потребителя абонаментен план.

Цените са в лева и без ДДС. Орак си запазва правото да променя цените на предлаганите услуги.

11.1 Промените в цените на услугите по Абонаментна Поддръжка ще влизат в сила след подновяване на Договора за следваща година.

11.2 Орак ще фактурира допълнителните услуги на повикване, доколкото има такива и заявени от **Клиента**, в момента на извършването им.

## **12 □ ГАРАНЦИИ И ОГРАНИЧЕНИЯ НА ОТГОВОРНОСТТА**

12.1 Орак ще изпълнява задълженията си по това споразумение в дух на професионализъм. Отговорността на Орак към **Клиента**, произтичаща от извършването, или неизвършването на Абонаментната Поддръжка ще бъде ограничена до възстановяването на **Со**

**фтуера**

, включен в това споразумение, в добро оперативно състояние. При невъзможност от страна на Орак да възстанови нормалното функциониране на Софтуера, Орак ще възстанови на

**Клиента**

последната авансово заплатена сума по Договора.

12.2 Орак не поема ангажименти или гаранции за продукти или услуги, осигурени от трети страни.

12.3 Орак 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. Орак не носи отговорност за щети, причинени от неспособността на **Клиента** да изпълни свои задължения. Орак не носи отговорност за загуба на средства или търговски инструменти, съдържими, изведени от, или асоциирани с която и да е част от **Софтуера**.

12.4 Обезщетенията, осигурени от това споразумение са по изключение. Двете страни се отказват от правото си на законови или изравнителни обезщетения.

## 13 ОБЩИ

13.1 Всяка промяна на Специфичните или Общите условия по Договора става валидна само ако е в писмен вид и подписана от оторизирани представители на **Клиента** и Орак. 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 Орак, 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 кое и да е условие от Договора не е отказ от бъдещо изпълнение на това или друго условие.

13.2 Никоя от страните не носи отговорност за неизпълнението на задълженията си, поради извънредни 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 **Клие**

**нта**

да заплаща за извършените услуги. Орак не носи отговорност за невъзможност да изпълни задълженията си, ако това е предизвикано от мерки за сигурност или други мерки, пречателстващи достъпа до

**Софтуера**

13.3 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.

13.4 Всички известия ще се правят в писмен вид и ще се предоставят лично или чрез писма, на указаните в Специфичните условия адреси за кореспонденция.

13.5 Ако някоя част от тези Общи условия е, или в бъдеще се окаже в противоречие със закона, или се отменя от актуалния държавен закон, чиято юрисдикция се препоръчва за тези Общи условия, тази част трябва да се счита за отменена, като останалите части на това споразумение не трябва да се отменят и тези Общи условия трябва да се спазват, доколкото е възможно това, така, че да се осигури изпълнението на задачите, за които е създадено.

## **14 РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ИЗБОР НА ЮРИСДИКЦИЯ**

14.1 В случай на спор, диспут или противоречие, свързано с интерпретацията, изпълнението, или вида на настоящото Споразумение, страните ще опитат да разрешат въпроса в дух на приятелство, по възможност чрез посредничеството на неутрален посредник, приемлив и за двете страни.

14.2 В случай, че приятелските разговори не доведат до разрешение на проблема, за разрешаването на спора ще са валидни клаузите на Българското законодателство.

1. 14.3 Това споразумение се съставя под юрисдикцията на Българското законодателство.

## 15 ПРЕКРАТЯВАНЕ

15.1 Това споразумение се прекратява при едно от долу изброените условия:

15.1.1 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.

15.1.2 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. 15.1.3 При условията на чл. 8.3