

ОБЩИ УСЛОВИЯ

**ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ЛИЦЕНЗИТЕ И ЗА
УСЛУГИ ЗА ПОДДЪРЖАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА СОФТУЕР**

ТехноЛогика ЕАД
ул. „Червена стена” № 46
1421 София
Тел: 02 91912
Факс: 02 876 9215
E-mail: office@technologica.com
www.technologica.com

СЪДЪРЖАНИЕ:

I.	ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
II.	ПРЕДМЕТ	4
III.	ОБХВАТ.....	5
IV.	ОТСТРАНЯВНЕ НА ГРЕШКИ В СОФТУЕРА.....	7
V.	ОТГОВОРНОСТИ.....	7
VI.	СРОКОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ	8
VII.	ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ	9
VIII.	ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ	10
IX.	ДРУГИ УСЛОВИЯ	11

I. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Наименованието **„Софтуера“** се отнася до софтуерен продукт за управление на човешките ресурси **HeRMes**, собственост на ТехноЛогика, включващ набор от функционални модули и свързани с него други софтуерни продукти, за които КЛИЕНТА е получил право на ползване по силата на подписан договор.
- 1.2. Понятието **„техническа поддръжка на лицензите“** включва предоставяне на нови версии, разширения и изменения за Софтуера, както и предоставяне на поправки на софтуерни грешки
- 1.3. Понятието **„поддържане на потребителите“** се отнася до услуги, предоставени на крайните потребители на Софтуера, предназначени да ги подпомогнат в използването на Софтуера.
- 1.4. Понятието **„софтуерна грешка“** се отнася до несъответствие между функционирането на Софтуера и съпътстващото го ръководство за потребителите.
- 1.5. Понятието **„методическа грешка“** се отнася до несъответствие на вградени в Софтуера функции и алгоритми по отношение на изисквания и/или ограничения, регламентирани от законодателството само и единствено по отношение на функции и процедури, които софтуерът автоматизира изцяло и в тях няма предвидени действия на оператор. Ако законодателните изисквания дават възможности за различни тълкувания, то понятието „методическа грешка“ се ограничава само до тези тълкувания, които Софтуера автоматизира.
- 1.6. Понятието **„поправка на грешка“** се отнася до разширение и/или изменение на Софтуера, което отстранява или коригира открита и докладвана софтуерна и/или методическа грешка.
- 1.7. Понятието **„краен потребител“** означава физическо лице, което използва Софтуера в качеството си на служител на КЛИЕНТА.
- 1.8. Понятието **„лицензен договор“** означава законно обвързващо писмено споразумение за предоставяне на право на ползване на Софтуера и предоставяне на услуги за внедряване.
- 1.9. Понятието **„КЛИЕНТ“** означава юридическо лице, сключило лицензен договор с ТЕХНОЛОГИКА за използване на Софтуера.
- 1.10. Понятието **„внедряване“** означава консултантски услуги за: анализ на бизнес процесите свързани с използването на Софтуера, първоначално въвеждане на данни в Софтуера, настройка на параметри на Софтуера, настройване на документи и справки, генерирани от Софтуера, клиентски настройки, клиентски справки.
- 1.11. Понятието **„клиентски настройки“** включва специфични настройки, включително и разработване на специфични функции за покриване на специфични бизнес нужди на конкретен КЛИЕНТ. Клиентски настройки не са част от стандартната версия на Софтуера и са създадени по поръчка на този КЛИЕНТ.
- 1.12. Понятието **„клиентски справки“** включва създаването на специфични документи и/или справки, които не са включени в списъка на стандартните справки на Софтуера и които са поискани и разработени за бизнес нуждите на конкретен КЛИЕНТ.

II. ПРЕДМЕТ

- Чл.1. **Предмет.** ТЕХНОЛОГИКА предоставя на КЛИЕНТА техническа поддръжка на лицензите на Софтуера, които КЛИЕНТЪТ е придобил по силата на отделен лицензен договор и услуги за поддържане на крайните потребители на Софтуера.
- Чл.2. **Споразумение за предоставяне на поддръжката.** КЛИЕНТЪТ избира да получава техническа поддръжка на лицензите на Софтуера и услуги за поддържане на крайните потребители на Софтуера с подписването на ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА, в който се договарят цените, сроковете, както и специални условия, ако има такива. ДОГОВОРА трябва да бъде подписан преди началото на поддръжката.
- Чл.3. **Начало поддръжката.** За начало на техническата поддръжка на лицензите на Софтуера, както и на услугите за поддръжка на крайните потребители на Софтуера, се приема датата на тяхното придобиване. За дата на придобиване се приема датата на влизане в сила или датата на подписване на лицензен договор, с който КЛИЕНТЪТ придобива съответните лицензи. Ако в лицензния договор има дефиниран гратисен период, за начало на техническата поддръжка се приема датата, следваща края на гратисния период. Началото на техническата поддръжка на лицензите на Софтуера, както и на услугите за поддръжка на крайните потребители на Софтуера може да бъде изрично указана в лицензния договор.
- Чл.4. **Конфигурация на Софтуера.** Конфигурацията на лицензите, която КЛИЕНТЪТ е придобил по силата на отделен лицензен договор, заедно с нейната цена е описана в ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА. В ДОГОВОРА се посочват и цените за внедряване, както и особености при внедряването, ако има такива. В него се описват и клиентски настройки и клиентски справки, ако има такива, заедно с цените за лицензи и внедряване.
- Чл.5. **Промяна на конфигурацията.** Ако КЛИЕНТЪТ промени конфигурацията на лицензите с подписването на нов лицензен договор, то това се отразява в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА, където се допълва тази промяна и нейната цена. Ако горната промяна изисква допълнително внедряване, то също се отразява в ДОГОВОРА. Клаузата е валидна и при промяна и/или прибавяне на нови клиентски настройки и/или клиентски справки.
- Чл.6. **Софтуер на трета страна.** Ако КЛИЕНТЪТ използва софтуер на трета страна, във връзка с използването на Софтуера, и за този софтуер на трета страна КЛИЕНТА получава поддръжка на крайните потребители и/или техническа поддръжка на лицензите според настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ, то описанието на конфигурацията на Софтуера на трета страна и цената за поддръжка, се записват в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА.
- Чл.7. **Извършване на услуги чрез партньори.** ТЕХНОЛОГИКА може да предостави на свой ПАРТНЬОР извършването на услугите за поддържане на крайните потребители на даден КЛИЕНТ, ако този ПАРТНЬОР е извършил внедряването на Софтуера при този КЛИЕНТ и/или при изричното съгласие на КЛИЕНТА. В този случай ПАРТНЬОРЪТ извършва тези услуги от свое име и за своя сметка,

спазвайки настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ и стандартите на ТЕХНОЛОГИКА. ПАРТНЬОРЪТ и КЛИЕНТЪТ подписват ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА.

- Чл.8. **Допълнителни споразумения.** При необходимост ТЕХНОЛОГИКА може да сключва с КЛИЕНТА допълнителни споразумения за дейности, които излизат извън обхвата описан в ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ и ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА.
- Чл.9. **Ред на валидност** При противоречие между клаузи и/или определения в различните документи, редът на валидност е следния: ДОПЪЛНИТЕЛНИ СПОРАЗУМЕНИЯ; ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА; ОБЩИ УСЛОВИЯ;

III. ОБХВАТ

- Чл.10. **Поддържани версии на Софтуера.** Техническата поддръжка на Софтуера и поддръжката на крайните потребители се предоставят само по отношение на версии, които се обслужват от ТЕХНОЛОГИКА. ТЕХНОЛОГИКА се задължава да уведомява писмено КЛИЕНТА най-малко една година преди крайната дата, на която спира поддържането за дадена версия на Софтуера.
- Чл.11. **Време за предоставяне.** Техническата поддръжка на Софтуера и услугите за поддръжка на крайните потребители се предоставят през официално обявеното работното време на ТЕХНОЛОГИКА във връзка с клаузата „Работно време”.

A/ Обхват на техническата поддръжка

- Чл.12. **Техническа поддръжка на лицензите.** Техническата поддръжка на лицензите включва поправки на грешки, предоставяне на нови версии, разширения и изменения на Софтуера, както и когато са налични, в съответствие с политиката на ТЕХНОЛОГИКА за обновяване и развитие на Софтуера. Техническата поддръжка на лицензите включва и предоставяне на документация, необходима за тяхното използване от КЛИЕНТА.
- /1/ Ако КЛИЕНТЪТ използва лицензи на софтуер на трета страна, за който техническата поддръжка на лицензите се извършва според настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ, то обхвата на тази техническа поддръжка е същия както и за Софтуера на ТЕХНОЛОГИКА
- /2/ Новите версии, разширенията и измененията, поправките на грешки, както и съпътстващата ги документация се предоставят на КЛИЕНТА по електронен път. ТЕХНОЛОГИКА ги публикува на достъпен за КЛИЕНТИТЕ Интернет адрес. Публикуването се приема за предоставяне на КЛИЕНТА.
- Чл.13. **Неделимост на техническата поддръжка на лицензите.** Техническата поддръжка на лицензите задължително обхваща всички притежавани от клиента лицензи на Софтуера. Ако КЛИЕНТЪТ разшири притежаваните от него лицензи поради увеличение на своя персонал, и/или поради лицензиране на нови модули, и/или поради друга причина, то задължително техническата поддръжка обхваща и новите лицензи. Клаузата е валидна и за клиентски настройки и/или клиентски справки за които са необходими лицензи, и за разширение на лицензите за клиентски настройки и/или клиентски справки, и/или за придобиване на нови такива лицензи. Клаузата е валидна и за лицензите на софтуер на трета страна, за който

техническата поддръжка на лицензите се извършва според настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ, както и в случаите на увеличаване и/или прибавяне на нови такива лицензи.

Б/ Обхват на поддръжката на крайните потребители

Чл.14. Поддръжка на крайните потребители. Поддръжката на крайните потребители включва услуги за подпомагане на крайните потребители при използването на Софтуера. Обхвата на тези услуги се състои в отговори на въпроси свързани с използването на функциите и процедурите на Софтуера и потребителската документация.

/1/ Обхвата включва и докладване на софтуерни и/или методически грешки и получаване на помощ за поправки на грешки, регламентирани в раздела «ОТСТРАНЯВАНЕ НА ГРЕШКИ В СОФТУЕРА»

/2/ От обхвата са изключени всички форми на тестване, анализ и оптимизация на бизнес казуси на КЛИЕНТА. Това са услуги, които могат да бъдат обект на допълнителни споразумения, като допълнителни консултантски услуги.

/3/ За да получава поддръжка на крайните потребители КЛИЕНТЪТ първо трябва да е избрал да получава техническа поддръжка на лицензите.

Чл.15. Начин за комуникация Комуникацията с крайните потребители се осъществява с използването на web базирана система на Центъра за поддръжка на крайните потребители – TL Help Desk.

/1/ Крайните потребители на КЛИЕНТА получават достъп до TL Help Desk, като се идентифицират с потребителско име и парола

/2/ За да получат поддръжка крайните потребители инициират заявка в TL Help Desk, като попълват необходимата информация и следват указанията на системата. Заявката се администрира от Центъра за поддръжка на крайните потребители. Крайният потребител получава отговори през TL Help Desk и затваря иницирираната от него заявка.

/3/ По изключение комуникацията може да бъде осъществена по телефон, при ограничението, че общия брой телефонни обаждания не може да надвишава една четвърт (1/4) от заявките изпратени през TL Help Desk. Телефонното обаждане се използва само за по-оперативни допълнителни разяснения и задължително трябва да бъде съпроводено с иницириране на заявка в TL Help Desk.

Чл.16. Неделимост на поддръжката на крайните потребители. Услугите за поддръжка на крайните потребители обхващат всички притежавани от клиента лицензи на Софтуера, за които е имало внедряване. Ако КЛИЕНТЪТ разшири притежаваните от него лицензи и за новите лицензи са били предоставени услуги за внедряване, то задължително услугите за поддръжка на крайните потребители обхващат и новите лицензи.

/1/ Клиентските доработки и клиентските справки, за които КЛИЕНТЪТ е получил услуги за внедряване, задължително се добавят към обхвата на услугите за поддръжка на крайните потребители.

/2/ Разширяването на клиентските доработки и/или клиентските справки и/или добавянето на такива, ако за това разширяване и/или добавяне е било необходимо внедряване също се добавят към обхвата на услугите за поддръжка на крайните потребители.

IV. ОТСТРАНЯВАНЕ НА ГРЕШКИ В СОФТУЕРА

Чл.17. **Обхват на отстраняването на грешки в Софтуера.** Услуги и помощ за отстраняване на грешки са включени и в поддържането на крайните потребители. Ако КЛИЕНТЪТ е избрал да получава услуги за поддържане на крайните потребители, в рамките на тези услуги той може да инициира заявки за регистриране на открити от него грешки в Софтуера и за помощ при отстраняването им.

/1/ Заявките се иницират по начина описан в клаузата „Начин на комуникация”. КЛИЕНТЪТ получава отговори, а ако и когато е необходимо и поправки на грешки, по начина описан в същата клауза.

/2/ За грешки се приемат софтуерни и/или методически грешки.

Чл.18. **Приоритети.** При инициране на заявка за отстраняване на грешка КЛИЕНТЪТ ѝ присвоява един от следните приоритети:

/1/ Приоритет 1 – Когато грешката нарушава работоспособността на цялата система или изключително важна функция на системата /например: изчисляване на заплати/.

/2/ Приоритет 2 - Когато грешката засяга отделна част или функция на системата и те могат да бъдат временно заобиколени или пренебрегнати.

/3/ Приоритет 3 – Във всички останали случаи, когато грешката е несъществена.

Чл.19. **Време за реакция.** Времето за реакция е времето от иницирането на заявка от КЛИЕНТА до започване на работа от страна на ТЕХНОЛОГИКА за отстраняване на грешката. В зависимост от приоритета на заявката, времето за реакция на ТехноЛогика е както следва:

/1/ За Приоритет 1- до 4 (четири) работни часа.

/2/ За Приоритет 2 - до 2 (два) работни дни.

/3/ За Приоритет 3 - до 10 (десет) работни дни.

V. ОТГОВОРНОСТИ

Чл.20. **Отговорност за подаваната информация.** При инициране на заявки за получаване на помощ, крайните потребители са длъжни да подават към ТЕХНОЛОГИКА достоверна, пълна и коректна информация, която е в тяхно разположение. КЛИЕНТЪТ носи отговорност за проблеми причинени от неспазване на горните изисквания. Причини при които ТЕХНОЛОГИКА не носи отговорност могат да бъдат, без с това да се изчерпват: непълно и/или неточно описание на ситуацията; непълно и/или неточно описание на използваните от крайния потребител функции; непълно и/или неточно описание на въведената информация.

/1/ При инициране на заявка за отстраняване на грешка с Приоритет 1 ТЕХНОЛОГИКА незабавно започва работа за отстраняването ѝ. Ако в следствие се докаже, че грешката е по вина на КЛИЕНТА и/или крайните потребители на КЛИЕНТА, то ТЕХНОЛОГИКА ще третира извършените услуги като допълнителни услуги и ще ги фактурира отделно като допълнителни услуги. Допълнителните услуги се описват в клаузите „Допълнителни услуги” и „Обхват на допълнителните услуги”. Причини за вина на КЛИЕНТА могат да бъдат, без с

това да се изчерпват: непълни и/или неправилно въведени данни; неправилно тълкование на законодателно изискване, за което има съответните документи; непознаване и/или неправилно използване на функциите на системата.

Чл.21. Отговорност за обучението на крайните потребители. КЛИЕНТЪТ е отговорен да осигури обучение на крайните потребители на Софтуера.

/1/ Услугите за поддържане на крайните потребители могат да бъдат използвани само от крайни потребители на КЛИЕНТА, които са преминали специализирано обучение за работа със Софтуера, в обеми, предвидени в програмата на ТЕХНОЛОГИКА.

/2/ Обслужването на всички заявки, инициирани от крайни потребители, които не са преминали специализирано обучение за работа със Софтуера съгласно програмата на ТЕХНОЛОГИКА ще бъдат третирани като допълнителни услуги, които ТЕХНОЛОГИКА ще фактурира отделно.

/3/ Ако крайни потребители на КЛИЕНТА не са получили специализирано обучение за работа със Софтуера или са получили такова обучение в обеми, помалки от предвидените в програмата на ТЕХНОЛОГИКА, то всички проблеми, причинени от техни действия, се считат като странични проблеми и ТЕХНОЛОГИКА ще фактурира отделно на КЛИЕНТА услугите, необходими за отстраняването им, като допълнителни услуги.

Чл.22. Отговорност на ТЕХНОЛОГИКА. Отговорността на ТЕХНОЛОГИКА за правилното функциониране на Софтуера е ограничена до съответствие със съпътстващата документация. ТЕХНОЛОГИКА не носи отговорност за начинът, по който КЛИЕНТЪТ използва Софтуера, както и за вреди и/или пропуснати ползи произтичащи пряко или косвено от начините на използване на Софтуера.

/1/ Услугите за поддържане на крайните потребители не включват услугите, поискани от КЛИЕНТА в резултат на или по отношение на последствия, които не са причинени от действия на ТЕХНОЛОГИКА. КЛИЕНТЪТ и ТЕХНОЛОГИКА подписват констативен протокол при установяването на такъв проблем, в който специфицират неговия характер и евентуалните причини за неговото възникване. КЛИЕНТЪТ заплаща всички такива услуги като допълнителни услуги. Проблеми, които не са причинени от действия на ТЕХНОЛОГИКА, включват, без да се изчерпват с това проблеми причинени от небрежност и/или умишлени действия на крайните потребители на КЛИЕНТА

/2/ ТЕХНОЛОГИКА ще се отнася към всяка информация предоставената ѝ от КЛИЕНТА, както и към личните данни на неговите служители, както и към всички други факти и обстоятелства, които са ѝ били предоставени от КЛИЕНТА или са ѝ станали известни в хода на предоставянето на услугите и/или техническата поддръжка, като към конфиденциална информация.

VI. СРОКОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл.23. Срокове Сроковете за техническа поддръжка на лицензите и предоставянето на услуги за поддържане на крайните потребители на Софтуера се уговарят в ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА.

Чл.24. Прекратяване. Техническата поддръжка на лицензите и/или услугите за поддържане на крайните клиенти се прекратяват в един от следните случаи:

/1/ След изтичане на срока уговорен в ДОГОВОР ЗА ПОДДРЪЖКА

/2/ По взаимно съгласие, писмено договорено между страните. В този случай прекратяването е ефективно от датата посочена в документа за прекратяване. Страните приемат че нямат задължения една към друга, освен ако това не е изрично уговорено в документа за прекратяване.

/3/ От КЛИЕНТА в случай, че ТЕХНОЛОГИКА не изпълнява в срок свое задължение, като това неизпълнение продължава и след писмено предупреждение от страна на КЛИЕНТА, въпреки че КЛИЕНТЪТ е предоставил на ТЕХНОЛОГИКА разумен срок за корекции. Прекратяването е ефективно от датата посочена в писменото предупреждение. В тези случаи, при доказана вина на ТЕХНОЛОГИКА, тя дължи връщане на получените плащания за поддръжка, пропорционално от датата на прекратяване, до края на периода, за който те се отнасят.

/4/ От ТЕХНОЛОЛОГИКА в случай че КЛИЕНТЪТ закъснява с плащането на дължими суми повече от 30 (тридесет) дни, и това закъснение продължава и след писмено предупреждение от страна на ТЕХНОЛОГИКА. Прекратяването е ефективно от датата посочена в писменото предупреждение. В този случай ТЕХНОЛОГИКА не дължи връщане на получените плащания, а КЛИЕНТЪТ дължи плащане на цена за услугите за поддръжане на крайните потребители и/или техническата поддръжка на лицензите до датата на прекратяване.

/5/ От ТЕХНОЛОГИКА в случай, че организацията на работата, създадена от КЛИЕНТА, пречи за изпълнението на услугите за поддръжане на крайните потребители и/или дейностите за техническа поддръжка на лицензите и организацията на работа не е променена и след писмено предупреждение от страна на ТЕХНОЛОГИКА. В този случай ТЕХНОЛОГИКА задължително предоставя разумен срок за корекция, както и в писмен вид мотивите за своето решение. Прекратяването е ефективно от датата посочена в писменото предупреждение и в този случай ТЕХНОЛОГИКА не дължи връщане на получените плащания.

Чл.25. Дължими плащания. Плащания и неустойки, които са дължими по силата на условията за прекратяване, остават дължими и след ефективната дата на прекратяване.

VII. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

Чл.26. Цена за годишен абонамент. За предоставените услуги за поддръжка на крайните потребители и/или техническа поддръжка на лицензите КЛИЕНТЪТ заплаща цена за годишен абонамент уговорен в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА.

/1/ Във връзка с клаузата за „Неделимост на техническата поддръжка на лицензите” и клаузата за „Неделимост на поддръжката на крайните потребители” КЛИЕНТЪТ заплаща цена за годишен абонамент за всички предоставяни услуги и/или цена за годишен абонамент за техническа поддръжка за всички притежавани от него лицензи.

/2/ Промяна в ценовата листа, която засяга и цената на годишния абонамент, може да бъде направена само, ако в съответните модули са добавени нови функции и/или процедури, които съществено увеличават необходимите усилия за предоставените

услуги за поддръжка на крайните потребители и/или техническа поддръжка на лицензите.

Чл.27. Начало на годишния абонамент. Годишният абонамент започва да тече от началото на съответната услуга и/или техническата поддръжка в съответствие с клаузата за „Начало на поддръжката”

Чл.28. Начин на плащане. КЛИЕНТЪТ заплаща цената за годишен абонамент не по-късно от десет (10) дни след началото на годишния абонамент за съответната услуга и/или техническа поддръжка, освен ако в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА не е уговорен друг срок за плащане.

/1/ Във връзка с клаузата за „Неделимост на техническата поддръжка на лицензите”, ако КЛИЕНТЪТ разшири притежаваните от него лицензи след началото на годишния абонамент за техническа поддръжка, за новите лицензи той заплаща цена пропорционална на времето, оставащо до края на годишния абонамент.

/2/ Във връзка с клаузата за „Неделимост на поддръжката на крайните потребители”, ако КЛИЕНТЪТ обхвата на услугите за поддръжка на крайните потребители след началото на годишния абонамент за тези услуги, за новите услуги той заплаща цена пропорционална на времето, оставащо до края на годишния абонамент.

/3/ Всички плащания се извършват в левова равностойност, по фиксинга на БНБ за деня на превода, по банкова сметка на ТЕХНОЛОГИКА срещу представена от ТЕХНОЛОГИКА проформа-фактура.

Чл.29. Цена за допълнителни услуги. Цената за допълнителните услуги се договаря отделно за всеки конкретен случай.

/1/ Ако във връзка с извършването на допълнителни услуги, по решение на ТЕХНОЛОГИКА и при изричното съгласие на КЛИЕНТА, консултанти на ТЕХНОЛОГИКА пътуват на разстояние по-голямо от 20 (двадесет) километра, всички командировъчни разходи са за сметка на КЛИЕНТА. Условиата и размера на командировъчните разходи се определят в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА.

Чл.30. ДДС. Всички цени в ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА и във всички свързани с него документи, са посочени без ДДС, който се начислява върху посочените цени и се добавя при фактуриране.

VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Чл.31. Допълнителни услуги. Услуги описани в ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ и ДОГОВОРА ЗА ПОДДРЪЖКА но надхвърлящи обема дефиниран с тях, както и услуги извън описаните в тези документи се определят като допълнителни услуги.

Чл.32. Обхват на допълнителните услуги. Допълнителните услуги обхващат следните видове услуги:

/1/ Услуги, поискани от КЛИЕНТА и приети от ТЕХНОЛОГИКА. Искането е с писмена заявка, на която ТЕХНОЛОГИКА трябва да отговори в срок до 10 (десет) работни дни, като изпрати оферта с цена и срок, необходими за изпълнение на

услугите. Приемането на офертата в писмен вид се счита за поръчка за изпълнение на услугите.

/2/ Услуги във връзка с клаузата за „Отговорност за подаваната информация”.

/3/ Обслужването на всички заявки, инициирани от крайни потребители, които не са преминали специализирано обучение за работа със Софтуера съгласно програмата на ТЕХНОЛОГИКА, както и услуги за отстраняване на проблеми причинени от крайни потребители, които не са преминали специализирано обучение за работа със Софтуера съгласно програмата на ТЕХНОЛОГИКА във връзка с клаузата за „Отговорност за обучението на крайните потребители”.

/4/ Услугите за поддържане на крайните потребители, поискани от КЛИЕНТА в резултат на или по отношение на последствия, които не са причинени от действия на ТЕХНОЛОГИКА във връзка с клаузата за „Отговорност на ТЕХНОЛОГИКА”

IX. ДРУГИ УСЛОВИЯ

- Чл.33. **Непреодолима сила.** Нито една от страните не отговаря пред другата за загуби или щети, причинени от забавяне или неизпълнение на задълженията ѝ, ако същото се дължи на събития или обстоятелства, представляващи непреодолима сила по смисъла на чл. 306 от Търговския закон, ако страната която се позовава на непреодолимата сила е уведомила другата за настъпването ѝ в срок от 10 дни от узнаването.
- Чл.34. **Работното време.** Работното време на ТЕХНОЛОГИКА е всеки работен ден от 9.00 до 18.00 часа.
- Чл.35. **Спорове.** Спорните въпроси ще се решават между страните по споразумение, а ако такова не бъде постигнато, спорът ще бъде отнесен за решаване пред компетентния български съд.
- Чл.36. **Приложимо законодателство.** За неуредените с настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.
-