

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## ЗА ПОЛЗВАНЕ НА КОМПЮТЪРНИ ПРАВНО-ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ "СИЕЛА", ВЕРСИИ 5.1 И ПО-ВИСОКИ

(Версия 8/20.02.2024 г.)

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите *Общи условия за ползване на компютърни правно-информационни системи "Сиела", версии 5.1 и по-високи* (наричани по-нататък "Общи условия") уреждат отношенията между "СИЕЛА НОРМА" АД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ относно ползването на компютърни правно-информационни системи "Сиела", версии 5.1 и по-високи, независимо дали последните са достъпни през локална компютърна мрежа, през интернет, на отделна компютърна конфигурация за самостоятелна работа, както и всички други услуги, предоставени в тази връзка от страна на "СИЕЛА НОРМА" АД.

Чл. 2. (1) Тези *Общи условия* са неразделна част от сключения между страните договор за предоставяне на неизключително, непрехвърляемо и срочно право на ползване на ПИС "Сиела" и се прилагат и в случаите, когато е издадена само фактура, приемо-предавателен протокол и/или други документи, които удостоверяват сключването, изпълнението и прекратяването на договорните отношения между страните.

(2) С подписването на договор за предоставяне на неизключително, непрехвърляемо и срочно право на ползване на ПИС "Сиела", приемо-предавателен протокол и/или други документи, които удостоверяват възникването на договорни отношения между страните, както и с плащането на възнаграждение за ползване на ПИС "Сиела" или част от нея (отделен продукт), ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с настоящите *Общи условия* и ги приема.

Чл. 3. (1) *Условия*, различни от тези, предвидени в *Общите условия*, могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между "СИЕЛА НОРМА" АД и ПОТРЕБИТЕЛЯ, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория ПОТРЕБИТЕЛИ и при спазване на действащото законодателство в страната. При несъответствие между вписани уговорки, включени в индивидуалните договори и/или допълнителните писмени споразумения между "СИЕЛА НОРМА" АД и ПОТРЕБИТЕЛЯ, и уговорки в *Общите условия*, сила имат първите, макар и вторите да не са заличени.

(2) "СИЕЛА НОРМА" АД си запазва правото да променя настоящите *Общи условия*, когато това не е в противоречие с действащото законодателство. Актуалните *Общи условия* са достъпни на интернет адрес: <https://www.ciela.net>.

### II. ДЕФИНИЦИИ

Чл. 4. В настоящите *Общи условия* се използват следните определения:

1. ПИС "Сиела" - правно-информационна система "Сиела" ще бъдат наричани компютърните програми и бази данни (справочно-информационни и правно-информационни системи), в един или няколко програмни модула, достъпни през локална компютърна мрежа,

през интернет, на отделна компютърна конфигурация за самостоятелна работа, които се разпространяват и поддържат от "СИЕЛА НОРМА" АД и носят марката "СИЕЛА". ПИС "Сиела" може да бъде наричана също СИС "Сиела" - справочно-информационна система "Сиела", или продукт, а отделните модули - продукти;

2. *PC (персонален компютър)* - компютърна конфигурация, която е годна за ползване от крайния ПОТРЕБИТЕЛ и може да бъде стационарна (desktop) и мобилна (laptop);

3. *работна станция* - конкретна компютърна конфигурация, от която ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществява ползването на ПИС "Сиела";

4. *локална инсталация на ПИС "Сиела"* - инсталирана на РС или сървър ПИС "Сиела", която е годна за ползване, без да е необходим достъп до интернет (не зависи от избрания вид актуализация);

5. *интернет (Internet)* - обществено-достъпна международно свързана система от компютри (заедно с информацията и услугите, които тя предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ);

6. *интранет (Intranet)* - частна компютърна мрежа, която използва интернет протоколи и има за цел да осигурява мрежова свързаност до защитена част от информацията/операциите на организацията собственик с нейните служители;

7. *външен носител на информация* - подвижен носител на информация за съхранение и обмен на данни с компютър, представляващ компютърна памет от енергонезависим тип (например CD, DVD, flash memory drive);

8. *наличност на услуга* - възможността услугата или неин компонент да изпълнява изискваната от нея/него функция в договорено време или за договорен период от време. Наличността на услугата може да се изрази като съотношение или процент от времето, през което услугата или неин компонент е действително налична/наличен за ползване в сравнение с договореното време/договорен период от време, като услугите, предмет на настоящите Общи условия, са налични в 95,2% (деветдесет и пет цяло и две десети процента) от договореното работно време на годишна база;

9. *инцидент* - Непланирано прекъсване на услуга, намаляване качеството на услуга или негативно събитие, засягащо услуга, което още не е повлияло върху услуга за външен ПОТРЕБИТЕЛ;

10. *критичен инцидент* - Непланирано прекъсване на услуга, намаляване качеството на услуга или негативно събитие, засягащо услуга, което е повлияло или би могло да повлияе и върху услуга за външен ПОТРЕБИТЕЛ;

11. *време за реакция на услугата* – интервал от време между подаване на сигнал за инцидент от страна на ПОТРЕБИТЕЛ до уведомяването му, че сигналът е приет от служител на "СИЕЛА НОРМА" АД. Ако е свързана с работа на оператор - това е времето за отговор по телефон;

12. *време за отстраняване* - максималният срок, в който даден инцидент трябва да бъде отстранен; времето за отстраняване е съгласно приоритета на инцидента и започва да тече от момента, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ е подал информация към "СИЕЛА НОРМА" АД;

13. *прекъсване* - невъзможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услугите/продуктите в рамките на договорените параметри, в резултат на което се наблюдава негативно въздействие на операциите или даден бизнес процес не се изпълнява според дефинираната функционалност на услугата и което се смята за отклонение от очаквания резултат;

14. **ПОТРЕБИТЕЛ** - всяко физическо или юридическо лице, независимо от правно-организационната му форма, едноличен търговец, неперсонифицирано образувание, сдружение с нестопанска цел, фондация, държавни, областни и общински ведомства и всички други регистрирани в Република България и/или осъществяващи основна търговска или друга дейност на територията на Република България лица, които са получили неизключително, непрехвърляемо и срочно право на ползване на ПИС "Сиела".

Лицата се идентифицират по следния начин:

- физически лица – с три имена, адрес за кореспонденция;
- юридически лица, еднолични търговци и лица, упражняващи свободна професия - с три имена/наименование, седалище и адрес на управление и/или адрес за кореспонденция, ЕИК/код по БУЛСТАТ; за образувания, които не подлежат на вписване в публични регистри – с документи, удостоверяващи представителната власт на лицата, подписващи необходимите документи, обслужващи абонаментните отношения.

При сключване на индивидуален договор при необходимост "СИЕЛА НОРМА" АД може да изисква и други документи за идентификация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при спазване на разпоредбите на приложимото българско законодателство и настоящите Общи условия;

15. *абонаментен период* - периодът от влизане в сила на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ до изтичането на срока, за който е предоставен лицензът;

16. *спешни изменения* – изменения, които следва да се внедрят незабавно, за да бъде разрешен критичен инцидент или проблем. В критични ситуации, когато е необходимо незабавно внедряване на изменение за възстановяване на засегнатата бизнес услуга, е приемливо изменението да не бъде тествано и документирано в момента на внедряване, ако няма време за това. Управлението на спешни изменения следва процедурата за спешни изменения на "СИЕЛА НОРМА" АД.

### III. ОБХВАТ НА АБОНАМЕНТНАТА ПОДДРЪЖКА. КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 5. (1) Услуги, включени в абонаментната поддръжка:

Услуга	Работно време
Инсталация/Преместване на инсталация, лицензиране, настройки за работа в мрежа на десктоп приложения (Ciela Desktop, Ciela Intranet)	9,5 x 5 (08:30 ч. – 18:00 ч.)
Софтуерна поддръжка, кратки обяснения за основни функционални на десктоп приложения (Ciela Desktop, Ciela Intranet)	9,5 x 5 (08:30 ч. – 18:00 ч.)
Актуализация на десктоп приложения (Ciela Desktop, Ciela Intranet) чрез диск	9,5 x 5 (08:30 ч. – 18:00 ч.)
Актуализация на десктоп приложения чрез Internet (Ciela Desktop, Ciela Intranet)	24 x 7
Достъп до интернет приложения (Ciela Net, Ciela Webserver)	24 x 7

Софтуерна поддръжка, кратки обяснения за основни функционални за интернет приложения (Ciela Net, Ciela Webserver)	9,5 x 5 (08:30 ч. – 18:00 ч.)
---	----------------------------------

(2) Услугите по ал. 1 се извършват единствено за ПОТРЕБИТЕЛИ и единствено в рамките на периода на абонаментната поддръжка.

(3) Услуги извън посочените в ал. 1 не се извършват. Услуги за лица, които не са ПОТРЕБИТЕЛИ, не се извършват.

(4) При необходимост може да бъде диагностицирана нужда от извършване на други услуги, които да бъдат изпълнени от специалисти на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 6. (1) Приоритети за отстраняване на инциденти

Приоритет	Определение
Минимален	Допуснатата грешка в продукта/услугата, която не води до нарушаване на работата му.
Висок	Определена функционалност/модул на услугата/продукта е в неизправност, която не засяга бизнес процесите на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
Спешен	Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ е частично отпаднала/продуктът е частично неизползваем и може да окаже влияние на бизнес процесите на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) За услуги с работно време 24 x 7 прекъсванията са от 00:00 ч. до 01:00 ч. на събота срещу неделя поради профилактика и за извършване на нощни операции. Недостъпност на услугата на месечна база - 4 (четири) астрономически часа месечно.

Чл. 7. (1) Констатирането на възникване на инцидент се осъществява на базата на регистрираните при пасивния и активния контрол на работата на ПОТРЕБИТЕЛЯ и функционирането на услугите и продуктите:

1. телефон - ПОТРЕБИТЕЛЯТ се обажда на телефоните на отдел "Софтуерна поддръжка": 02 903 0004; 087 530 1504. Обаждането се приема и регистрира от служител в отдел "Софтуерна поддръжка", който предприема необходимите действия за назначаване на отговорен специалист по решаване на инцидента;

2. електронна поща - ПОТРЕБИТЕЛЯТ изпраща оплакването си по електронна поща на адрес: support@ciela.com. По-нататък се процедира, както при телефонните обаждания, като задължително се връща съобщение за приетото оплакване;

3. обратна връзка - опция за определени продукти;

4. автоматизирано изпращане на съобщение по имейл на отдел "Софтуерна поддръжка".

(2) Отговорникът за отстраняване на инцидента информира своевременно ПОТРЕБИТЕЛЯ относно напредъка по регистрирания инцидент. Ако не може да бъде решен и закрит инцидентът, отговорникът трябва да информира за това и да даде отчетност за методите, които е приложил, ресурсите и времето, които са били необходими за опити за отстраняване на инцидента.

(3) При инциденти, свързани с обработвани лични данни, се прилага ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ДАННИТЕ НА "СИЕЛА НОРМА" АД: <https://www.ciela.net/static/media/documents/17/politika-poveritelnost.htm>.

Чл. 8. В "СИЕЛА НОРМА" АД е внедрена система за управление на сигурността на

информацията, гарантираща непрекъсваемост на ИТ услугите. Дейностите се изпълняват, съгласно Политика за сигурност на информацията и процедури по сигурност на информацията. В сградите на "СИЕЛА НОРМА" АД са осигурени подходяща инфраструктура и съоръжения, които са предпоставка за свеждане до минимум на прекъсванията на услугите. "СИЕЛА НОРМА" АД се ангажира да внедри и поддържа подходящи механизми за контрол на рисковете за сигурността на информацията и изпълнението на бизнес процесите. Внедрени са подходящи практики за контрол и защита от злонамерен софтуер, неоторизиран достъп, изтичане на информация и др. ПОТРЕБИТЕЛЯТ също се ангажира да поддържа подходящи мерки за защита на сигурността на мрежите и използваното оборудване.

#### **IV. АБОНАМЕНТНО ПРАВО НА ПОЛЗВАНЕ**

Чл. 9. (1) "СИЕЛА НОРМА" АД предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ лиценз за ползване на ПИС "Сиела", независимо дали последните са достъпни през локална компютърна мрежа, през интернет, на отделна компютърна конфигурация за самостоятелна работа, според условията и клаузите на настоящите Общи условия и сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ договор за предоставяне на неизключително, непрехвърляемо и срочно право на ползване на ПИС "Сиела". С инсталирането за ползване на ПИС "Сиела" ПОТРЕБИТЕЛЯТ не придобива собственост върху базите данни, софтуерния код, дизайна и графичните изображения, както и върху всички останали елементи на ПИС "Сиела", които получава за ползване през абонаментния период.

(2) С предоставянето на лиценз за ПИС "Сиела" се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ възлага, а "СИЕЛА НОРМА" АД се съгласява да инсталира на посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ компютър основната база данни на ПИС "Сиела" или да предостави външен носител на информация с инсталирана на него ПИС "Сиела", или да предоставя достъп през интернет до базата данни на ПИС "Сиела", както и да предоставя достъп до актуализационните файлове за извършване на актуализация на базата данни от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) През време на абонаментния период "СИЕЛА НОРМА" АД има право да осъществява проверки за валидност на абонамента.

Чл. 10. (1) Оферти за предоставяне на лицензи за ПИС "Сиела" могат да бъдат предлагани на ПОТРЕБИТЕЛИ само от оторизирани от "СИЕЛА НОРМА" АД лица. Офертите могат да бъдат предоставяни в устен и/или писмен вид, като офертите имат обвързващо страните действие за срок от 30 дни от датата на отправянето им, освен ако в тях е посочено друго. "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за оферти, предоставени от неоторизирани лица. Справка за оторизираните търговски представители и дистрибутори може да се направи в офиса на "СИЕЛА НОРМА" АД на адрес: гр. София, п. к. 1510, бул. "Владимир Вазов" № 9, на интернет страницата на "СИЕЛА НОРМА" АД: <https://www.ciela.net/> и на публикуваните на нея телефони за връзка.

(2) С приемането на офертата, изразено от ПОТРЕБИТЕЛЯ в устен или писмен вид, за него възниква задължение да плати офертираната цена за избраните от него продукти.

(3) След заплащане на стойността на съответните продукти/услуги с марка "Сиела" за "СИЕЛА НОРМА" АД възниква задължението за предоставяне на лиценз за съответния продукт в описаните в чл. 13 срокове.

## **V. СРОК НА АБОНАМЕНТА**

Чл. 11. (1) Договорът за абонамент за ползване на ПИС "Сиела" влиза в сила от датата на неговото подписване и е със срок, съгласно посоченото в договора.

(2) Абонаментният период за ползване на ПИС "Сиела" съвпада със срока на договора за абонамент и е с минимална продължителност от един месец. Договор за абонамент не може да бъде сключен за по-кратък период.

## **VI. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

Чл. 12. (1) За ползването на ПИС "Сиела" ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи вознаграждение на "СИЕЛА НОРМА" АД.

(2) Размерът на вознаграждението се определя според действащата ценова листа на "СИЕЛА НОРМА" АД или по направена индивидуална оферта.

Чл. 13. Плащането на вознаграждението за първия абонаментен период се извършва веднага при приемане на офертата, съгласно посоченото в договора за абонамент. За осъщественото плащане се издава съответен документ. Вознаграждението за всеки следващ абонаментен период (продължаване на абонамента) може да бъде платено през цялата продължителност на предходния период и най-късно до един месец от датата на изтичането му.

Чл. 14. Плащането може да се извърши по банковата сметка на "СИЕЛА НОРМА" АД в български лева в "Банка ДСК" АД, клон Калоян, гр. София, ул. "Цар Калоян" № 1, IBAN: BG31STSA93000029489375, BIC: STSABGSF, в брой - в офиса на "СИЕЛА НОРМА" АД, или на оторизиран представител.

Чл. 15. В случай че не се заплати в срок вознаграждението за даден абонаментен период или ако абонаментният период е изтекъл, ПОТРЕБИТЕЛЯТ губи правото си на достъп до услуги, свързани с ПИС "Сиела".

## **VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

Чл. 16. "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава да поддържа ПИС "Сиела" със средства и във време, съответстващи на внедрения стандарт за управление на качеството, както и с необходимата грижа на добър търговец и доставчик на информационни услуги.

Чл. 17. "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава, в зависимост от продукта и направения абонамент, през абонаментния период да предоставя достъп до файловете за актуализация в интернет или да изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ файлове за актуализация на основните бази данни, или да извършва актуализация на web-базираните такива.

Чл. 18. "СИЕЛА НОРМА" АД има право да откаже извършването на услуги по абонаментната поддръжка, ако компютърът на ПОТРЕБИТЕЛЯ не отговаря на софтуерните и хардуерните изисквания за съответния продукт.

Чл. 19. (1) "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава да отстранява за своя сметка всички открити възникнали програмни грешки при експлоатация на ПИС "Сиела" във възможно най-

кратък срок.

(2) Ако целостта на базата данни на продуктите, предмет на договора, бъде нарушена поради неизпълнение на задължение от страна на "СИЕЛА НОРМА" АД, последната се задължава да я възстанови, без за това да ѝ се дължи каквото и да е допълнително възнаграждение.

Чл. 20. (1) Ако преди изтичане срока на абонаментния период целостта на базата данни на ПИС "Сиела" и/или правилното функциониране на компютърната програма, предмет на абонамента, бъдат нарушени поради действие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително (без изброяването да е изчерпателно) преименуване, преместване, изтриване на файлове или папки на програмата, "СИЕЛА НОРМА" АД ще възстанови правилното функциониране на програмата или ще предостави външен носител на информация за самостоятелно възстановяване от ПОТРЕБИТЕЛЯ, след уведомление от негова страна и срещу допълнително възнаграждение.

(2) Когато за възстановяването по предходната алинея се изисква посещение в населено място, където няма представител на "СИЕЛА НОРМА" АД, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща и пътни разходи в размер на 0,70 лв./км от най-близкото до ПОТРЕБИТЕЛЯ място, където има представител на "СИЕЛА НОРМА" АД, за всяко посещение след първото.

Чл. 21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава своето съгласие за отдалечен достъп до своята инсталация от служители и оторизирани от "СИЕЛА НОРМА" АД лица, когато това е необходимо за отстраняването на грешка в ПИС "Сиела", отстраняване на възникнали проблеми или корекция в базата данни или управляващия ги софтуер и е поискано от него. В този случай "СИЕЛА НОРМА" АД гарантира, че ще запази конфиденциалност за всички неволно узнати данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 22. (1) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да предоставя достъп до ПИС "Сиела" или до актуализационни файлове за тях само на своите служители или работници и само за служебни цели.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не предоставя достъп до ПИС "Сиела" или до актуализационни файлове за тях на трети лица за ползване на същите по какъвто и да е начин и форма, без изричното предварително писмено съгласие на "СИЕЛА НОРМА" АД.

(3) Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ установи, че потребителското име и/или парола на негови служители или работници, респективно компютърът, на който са инсталирани ПИС "Сиела", са откраднати или се съмнява, че трети лица по някакъв начин са ги узнали или биха могли по друг начин да получат достъп до ПИС "Сиела", е длъжен незабавно да уведоми "СИЕЛА НОРМА" АД.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да излиза от on-line версията на ПИС "Сиела" чрез опцията "Разлогни ме" от падащото меню при името на потребителя. В противен случай "СИЕЛА НОРМА" АД не може да получи информация за приключването на активната сесия и освобождаването на заетия лиценз, поради което не носи отговорност, ако в следващите няколко минути ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може отново да влезе в системата и да я използва, преди сесията да бъде автоматично прекратена.

Чл. 23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, като разбира естеството на услугата за предоставяне на информация и динамиката на нейната промяна, приема за нормално и се съгласява, че по време на действие на сключен договор за ползване на ПИС "Сиела" "СИЕЛА НОРМА" АД има право

да променя без предварително уведомление съдържанието на ПИС "Сиела", неин модул/и и/или нейната версия, с цел усъвършенстване и адаптиране към нови технологии и изисквания.

Чл. 24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема и се съгласява, че след изтичане на срока на абонамента или незаплащане на дължимото възнаграждение в срок за ПИС "Сиела" или част от модулите в нея "СИЕЛА НОРМА" АД има право да прекрати достъпа до системата или съответния/те модул/и или да ограничи достъпа до актуализираното след датата на изтичането на срока на абонамента съдържание на системата или съответния/те модул/и.

## **VIII. ПОЛЗВАНЕ НА ПИС "СИЕЛА"**

### **ПИС "Сиела" чрез локална инсталация на РС**

Чл. 25. (1) Когато предмет на инсталация е стационарна версия на продукт, "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава да предостави инсталационен пакет на програмата и/или да извърши инсталацията в срок до три работни дни от заплащане на възнаграждението. В същия срок "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ и код за достъп и работа с продуктите, предмет на абонамента.

(2) "СИЕЛА НОРМА" АД извършва инсталацията на посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ компютър, който трябва да е съобразен с посочените в настоящите Общи условия минимални технически изисквания за работа на програмата.

(3) Технически изисквания към РС за работа на ПИС "Сиела" при локална инсталация:

- Операционна система: WINDOWS 10/11, Windows Server 2008/2012/2016/2019/2022 (с последни актуализации);
- Минимални хардуерни изисквания: 300 GB място на твърдия диск - за всички продукти; Core2Duo CPU или по-висок (или еквивалентен); 2 GB RAM;
- Допълнителен софтуер: Microsoft.Net Framework 4.0; Firebird 2.5;
- Наличие на DVD-устройство или USB порт за инсталиране (ако ще се ползва външен носител на информация).

При използване на USB вход последният трябва да е поне версия 2.0.

Чл. 26. Когато предмет на абонамент е ползване на ПИС "Сиела" чрез локална инсталация, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведомява "СИЕЛА НОРМА" АД в срок до пет работни дни от получаването на актуализационни носители или изпратени по електронна поща файлове за установена невъзможност за извършване на актуализация поради дефект на носителите или непълнота на файловете. Ако такова уведомление не е било направено, се счита, че носителят/файловете са доставени годни за актуализация.

### **"Сиела" в LAN/Intranet**

Чл. 27. За ползване на ПИС "Сиела" през LAN или Intranet е необходимо наличието на изградена мрежова инфраструктура за обмен на данни между сървър и компютрите в нея.

Чл. 28. Минимални технически изисквания към сървъра, на който ще е инсталирана ПИС "Сиела" (Изискванията са условни, хардуерните изисквания зависят и от броя работни места, които ще ползват продукта от този сървър. Примерните изисквания са за 10 работни места.):



- Операционна система: WINDOWS 10/11, Windows Server 2008 R2/2012 R2/2016/2019/2022 (с последни актуализации);

- Минимални хардуерни изисквания: 300 GB място на твърдия диск за бази данни на всички продукти; Core2Duo CPU или по-висок (или еквивалентен); 4 GB RAM (при работа във виртуална машина е препоръчително RAM паметта да е 6 GB).

- Допълнителен софтуер: Internet Information Server; Microsoft.Net Framework 2.0, Microsoft.Net Framework 4.0; Firebird 2.5.

Чл. 29. Минимални технически изисквания към работните станции за работа през LAN:

- Операционна система: WINDOWS 10/11, Windows Server 2008/2012/2016/2019/2022 (с последни актуализации);

- Минимални хардуерни изисквания: Core2Duo CPU или по-висок (или еквивалентен); 1 GB RAM;

- Допълнителен софтуер: Microsoft.Net Framework 2.0, Microsoft.Net Framework 4.0.

Чл. 30. Минимални технически изисквания към работните станции за работа през Intranet: съвместим с HTML 5 браузър - IE 11, Opera 11, Chrome 40, Firefox 35.

### **"Сиела" през Internet**

Чл. 31. Когато предмет на абонамент е ползване на ПИС "Сиела" през интернет, "СИЕЛА НОРМА" АД се задължава в срок до три работни дни след плащане на възнаграждението от ПОТРЕБИТЕЛЯ да му активира потребителско име и парола за достъп и работа с продуктите, включени в абонамента. Ако ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са повече от един, това се отнася за всеки от тях.

Чл. 32. ПОТРЕБИТЕЛЯТ сам осигурява достъпа си до интернет за ползване на ПИС "Сиела". Страните се съгласяват, че невъзможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва ПИС "Сиела" поради липса на интернет свързаност или временно нарушаване на тази свързаност не е основание за неплащане на дължимото възнаграждение или предявяване на искове срещу "СИЕЛА НОРМА" АД.

Чл. 33. Минимални технически изисквания към работните станции за ползване на ПИС "Сиела" през Internet: интернет свързаност на работната станция; Приложения: съвместим с HTML 5 браузър - IE 11, Opera 11, Chrome 40, Firefox 35.

## **IX. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ. ЗАЩИТА**

Чл. 34. (1) "СИЕЛА НОРМА" АД е производител на база данни по смисъла на чл. 93б от ЗАПСП и носител на всички права на интелектуална собственост върху ПИС "Сиела".

(2) "Сиела" е защитена търговска марка на "СИЕЛА НОРМА" АД. ПИС "Сиела" и търговските марки "Сиела", част от или само споменати в ПИС "Сиела", са обект на закрила по българското и международното законодателство за защита на интелектуалната собственост.

(3) Съдържанието на ПИС "Сиела", включително (без изброяването да е изчерпателно) наименования, търговски марки, коментари, статии, анализи, експертни разработки, образци на документи, икони на документи и бутони, дизайн и др. п., са предмет на авторско право или сродни на авторското права с всички запазени за "СИЕЛА НОРМА" АД права.

Чл. 35. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да зарежда и отпечатва отделни страници, раздели и/или документи, включени в съдържанието на ПИС "Сиела", да ги съхранява и използва само при условие че не се премахват бележки за авторско право или други такива, свързани със собствеността върху ПИС "Сиела". "СИЕЛА НОРМА" АД си запазва правото и може по всяко време да забрани възможността за създаване на копия на определени документи.

Чл. 36. Никой няма право, без изричното разрешение на "СИЕЛА НОРМА" АД, да използва, възпроизвежда, променя, предава (по електронен или друг начин), да показва публично и/или да предоставя на трети лица част или цялото съдържание на ПИС "Сиела" (вкл. цялата или част от базата данни, актуализационни, текстови или програмни файлове за нея или други отделни нейни файлове), с цел разработка на софтуер, търговска цел, за издателска и/или друг вид дейност или за да се извлече друга облага, както и да предприема каквито и да са други действия, с които нарушава или съдейства да се наруши правото на интелектуална собственост на "СИЕЛА НОРМА" АД върху ПИС "Сиела". Извършването на гореизброените действия и др. п. е забранено и ще бъде преследвано с цялата строгост по предвидения от закона ред.

Чл. 37. Притежаване или използване на ПИС "Сиела", респективно на отделни нейни модули, без правно основание е нарушение на Закона за авторското право и сродните му права и нарушителят носи отговорност по чл. 96а, чл. 96б и чл. 97 от ЗАПСП освен ако деянието му не представлява по-тежко нарушение, наказуемо по Наказателния кодекс.

## **X. ОТГОВОРНОСТ**

Чл. 38. (1) Информацията, предоставяна от "СИЕЛА НОРМА" АД чрез ПИС "Сиела", има справочно-информационен характер. Тя не представлява правен или експертен съвет, нито може да замести специализираната консултация по конкретен въпрос от правоспособен юрист, финансист или друг компетентен специалист. Това се отнася включително и до случаите, в които отделни авторски теми или експертни разработки съдържат коментари или мнения по правни или финансово-счетоводни проблеми. "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за претърпени вреди или пропуснати ползи, настъпили в резултат от несъблюдаване на посоченото в предходните изречения.

(2) "СИЕЛА НОРМА" АД има за цел да поддържа актуално цялостното съдържание на ПИС "Сиела", като използва утвърдени експерти и достоверни източници ("Държавен вестник", Официален вестник на Европейския съюз, официални издания на съдилищата и другите държавни органи, поддържаните от държавата регистри и т. н.). Актуализацията на съдържанието се извършва в разумни срокове, като се отчита технологичното време за обработка на информацията, създаването на документи и изготвянето на експертни коментари и становища.

Чл. 39. "СИЕЛА НОРМА" АД не носи никаква отговорност за каквито и да са загуби, преки, непреки или последващи вреди и пропуснати ползи, резултат или във връзка с използването на ПИС "Сиела", както и с неправилното използване или неумението и липсата на опит за ползване на ПИС "Сиела", включително (без изброяването да е изчерпателно) загуба и повреда на данни, прекъсване на търговски отношения и връзки, парични загуби и пропуснати ползи или печалби.

Чл. 40. "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за грешки или пропуски в получените от Агенцията по вписванията данни или ако тези данни не отговарят на действителното положение на правния субект поради неизпълнение от негова страна на задължение за деклариране пред Агенцията по вписванията на нововъзникнали обстоятелства, подлежащи на вписване.

Чл. 41. "СИЕЛА НОРМА" АД не потвърждава и не носи отговорност за информацията, съдържаща се в уебсайтове, към които има хипервръзки от ПИС "Сиела", както и за предложените продукти, услуги и други такива в рефериращите уебсайтове.

Чл. 42. "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за нарушения във функционирането на компютърната програма, причинени от външни технически средства, хардуер или драйвери за него, инсталации на други програмни продукти или софтуер за управление на база данни, дефекти и проблеми в операционната система, неоторизиран достъп до базата данни и опити за намеса в нея от неупълномощени лица, копиране на базата данни, загубване, унищожаване или изменяне на програмни компоненти, подмяна на хардуер и/или използване на неавтентични актуализационни пакети при ПОТРЕБИТЕЛЯ, механична повреда, както и от заразяване с вируси и/или тяхното премахване.

Чл. 43. (1) "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за работата на ПИС "Сиела", ако компютърът, на който е инсталирана програмата, не отговаря на техническите изисквания за ползване на ПИС "Сиела", или работната станция, от която се ползва програмата, не е годна за това.

(2) "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за работата на ПИС "Сиела", ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е спазил техническите предписания за инсталация и работа с тях.

(3) "СИЕЛА НОРМА" АД не носи отговорност за затруднено и/или забавено ползване на on-line версията на системата, ако интернет-доставчикът на ПОТРЕБИТЕЛЯ не е осигурил поне 3 Mb/s скорост на интернет услугата.

## **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл. 44. Страните се задължават да не разпространяват информация за другата страна или за трети лица, станала им известна при или по повод предоставянето на абонамент, съгласно настоящите Общи условия, сключването и изпълнението на индивидуални договори за абонамент за ползване на ПИС "Сиела".

Чл. 45. (1) "СИЕЛА НОРМА" АД обработва личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно своята Декларация (политика) за поверителност на данните и в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), Закона за защита на личните данни и останалите разпоредби на приложимото българско законодателство относно защита на личните данни.

(2) Декларация (политика) за поверителност на данните на "СИЕЛА НОРМА" АД е достъпна на интернет адрес: <https://www.ciela.net>, и е неразделна част от настоящите Общи условия.

Чл. 46. Страните посочват изрично адреси (вкл. електронна поща) и лица за връзка. Ако

някоя от страните промени посочените данни, без да уведоми другата страна, последната не носи отговорност за неполучени съобщения, актуализации, призовки, всякакви пратки и други подобни.

Чл. 47. Страните декларират, че им е известно значението на всички думи, изрази и съкращения, употребени в настоящите Общи условия.

Чл. 48. Страните декларират, че притежават представителна власт, която им дава право да сключат валидно договор за предоставяне правото на ползване на ПИС "Сиела".

Чл. 49. При разногласия и възникнал спор със "СИЕЛА НОРМА" АД, ПОТРЕБИТЕЛ по смисъла на Закона за защита на потребителите може да отнесе спора за алтернативно решаване пред помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите: <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>, както и да подаде жалба на интернет страницата за онлайн решаване на спорове: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=BG>

Чл. 50. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България, независимо от седалището или местожителството на ПОТРЕБИТЕЛЯ.