

Лицензионный договор на право использования программы для ЭВМ «EasyDocs»

г. Санкт-Петербург

1 января 2023 г.

Настоящий Лицензионный договор (далее «Договор») является публичной офертой ООО «Парадокс» (ИНН 5024181771, КПП 783901001, место нахождения: 190068 г. Санкт-Петербург, Лермонтовский проспект, дом 35, литер А, помещение 6-Н, часть №55), являющегося владельцем исключительных прав на ПО для ЭВМ «EasyDocs» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2021663400), именуемого в дальнейшем «Лицензиар», любому лицу, после акцепта настоящей оферты именуемому «Лицензиат».

Настоящий Лицензионный договор признается заключенным с момента его акцепта Лицензиатом. Под акцептом в целях настоящего Лицензионного договора понимается факт оплаты вознаграждения по настоящему Лицензионному договору, либо факт направления Лицензиатом подписанного акцепта оферты Лицензиару, либо факт начала использования EasyDocs, в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

Начало использования Лицензиатом EasyDocs не означает возникновение обязательств перед Лицензиаром по оплате Лицензионного вознаграждения.

1. Термины и определения

1.1. **Квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - КСКПЭП)** – сертификат ключа проверки электронной подписи, соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» и иными принимаемыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, и созданный аккредитованным удостоверяющим центром либо федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи.

1.2. **Личный кабинет пользователя** – интерфейс Пользователя для работы с EasyDocs, доступный по адресу в Интернет <https://my.easydocs.ru>, либо через расширение для 1С:ЗУП, либо воспроизведенный иным образом через API.

1.3. **Логин** - адрес электронной почты, который указывается при регистрации в Личном кабинете пользователя и используется для дальнейшей авторизации Пользователей.

1.4. **Пароль** – уникальная последовательность символов, связанная с логином, обеспечивающая аутентификацию Пользователя и защиту от несанкционированного доступа к EasyDocs.

1.5. **Платный функционал** – совокупность возможностей пользовательского интерфейса EasyDocs, предоставляемая при условии оплаты Лицензионного вознаграждения в соответствии с определенным Тарифным планом.

1.6. **Пользователь** — физическое лицо, которое имеет логин и пароль для доступа к Личному кабинету пользователя. Доступны следующие виды ролей Пользователя:

- Физическое лицо – эта роль в обязательном порядке создается при регистрации Пользователя в EasyDocs. Физическое лицо может выступать как сотрудник организации, самозанятый или исполнитель по договору ГПХ.

- Представитель организации – это дополнительная роль, в которой физическое лицо выступает как индивидуальный предприниматель или как представитель организации в одной из следующих ролей:
 - **Руководитель** – должность в организации, возглавляющая определенное подразделение и у которой есть подчиненные сотрудники. Руководителю доступен функционал по согласованию документов с использованием ПЭП
 - **Подписант** – представитель организации (сотрудник или лицо, действующее по доверенности) с полномочиями подписания документов от имени организации. Подписанту доступен функционал по подписанию документов от имени организации квалифицированной электронной подписью, а также возможность быть получателем документов, направляемых в организацию.

1.7. **Пользовательская документация** - Руководство пользователя по работе с EasyDocs, размещенное в сети Интернет по адресу <https://easydocs.ru/manual>, и содержащее подробное описание функций EasyDocs и инструкцию по её использованию.

1.8. **Простая электронная подпись (ПЭП)** – сочетание Логина и Пароля, подтверждающее факт формирования электронной подписи определенным Пользователем.

1.9. **Расчетный период** — временной период, за который Лицензиатом оплачивается стоимость права использования EasyDocs (лицензионное вознаграждение) согласно условиям Тарифного плана. Расчетный период устанавливается в счете на оплату.

1.10. **Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - СКПЭП)** – электронный документ или документ на бумажном носителе, выданные удостоверяющим центром либо доверенным лицом удостоверяющего центра и подтверждающие принадлежность ключа проверки электронной подписи владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи.

1.11. **СКЗИ** — средство криптографической защиты информации (средство электронной подписи), дополнительное программное обеспечение для самостоятельного осуществления Лицензиатом функций шифрования и подписания электронных документов электронной подписью, сертифицированное в установленном законом порядке.

1.12. **Тарифный план** – совокупность прав по использованию Платного функционала EasyDocs, предоставляемая Лицензиату в соответствии с Приказом Генерального директора Лицензиара, опубликованном на сайте https://easydocs.ru/legal/tariff_plans. Тарифные планы предоставляют доступ к следующему Платному функционалу:

- **Личный кабинет** – позволяет Пользователю – Индивидуальному предпринимателю или Физическому лицу в роли сотрудника, самозанятого или исполнителя по договору ГПХ взаимодействовать с индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, обмениваясь электронными документами и подписывая их электронной подписью (ПЭП / УНЭП / УКЭП) в соответствии с выбранным Тарифным планом
- **Подписант** – позволяет Пользователю – Подписанту добавлять других Подписантов в рамках доступного лимита по Тарифному плану и неограниченное количество Руководителей, приглашать к регистрации в EasyDocs физических лиц, просматривать список документов в своем Личном кабинете пользователя и подписывать документы от имени организации квалифицированной электронной подписью, а также предоставляет возможность всем Руководителям организации просматривать список документов в своем Личном кабинете пользователя и участвовать в согласовании документов с использованием ПЭП.

1.13. **EasyDocs** - система электронного документооборота, используемая Лицензиатом в качестве корпоративной информационной системы, в которой осуществляется обмен информацией в электронной форме между Пользователями (участниками информационного взаимодействия). Правила работы в EasyDocs установлены настоящим Договором и Пользовательской документацией.

2. Предмет Лицензионного договора

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату право использования EasyDocs на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, предусмотренных настоящим Лицензионным договором, путем предоставления доступа к Личному кабинету пользователя. Право использования EasyDocs предоставляется исключительно Лицензиату, без права передачи третьим лицам.

2.2. Обязательства Лицензиата по оплате Лицензионного вознаграждения возникает только при использовании Платного функционала в соответствии с утвержденным Тарифным планом.

3. Предоставление доступа

3.1. Доступ к Личному кабинету пользователя предоставляется по Логину и Паролю или Квалифицированному сертификату, выданному любым аккредитованным удостоверяющим центром. Получение доступа к Личному кабинету пользователя не является Платным функционалом и не создает у Лицензиата обязательств по оплате Лицензионного вознаграждения.

3.2. Пароль устанавливается Пользователем при регистрации и может быть изменен в соответствии с правилами, установленными Пользовательской документацией.

3.3. Самостоятельная регистрация в EasyDocs доступна только для индивидуальных предпринимателей или единоличного исполнительного органа юридического лица по квалифицированному сертификату ключа проверки электронной подписи.

3.4. Регистрация в EasyDocs Руководителей, Подписантов или Физических лиц возможна только по приглашению от уже зарегистрированного Подписанта.

4. Гарантии Лицензиара

Лицензиар гарантирует:

4.1. что является законным правообладателем исключительных прав на EasyDocs

4.2. что предоставление Лицензиату права использования EasyDocs не нарушает прав и законных интересов третьих лиц

4.3. что имеет право предоставить право использования EasyDocs, включая обновления (обновленные версии) EasyDocs, и всех его компонентов Лицензиату;

4.4. что EasyDocs не является вредоносным программным обеспечением (не содержит вредоносное программное обеспечение), использование EasyDocs не приведет, в частности, к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации, копированию компьютерной информации Лицензиата, Пользователей EasyDocs или

нейтрализации средств защиты компьютерной информации Лицензиата, к иному ущербу Лицензиата, а также к доступу третьих лиц к информации, размещенной Лицензиатом и другими Пользователями в EasyDocs.

4.5. что если при использовании EasyDocs возникнут (либо будут обнаружены) ошибки по вине Лицензиара, в том числе критические ошибки, которые приводят к невозможности функционирования и использования EasyDocs, Лицензиар обязуется исправить их и восстановить функционирование EasyDocs в сроки, установленные в Приложении №1.

4.6. что EasyDocs будет выполнять функции, описанные в Пользовательской документации;

4.7. что обеспечивает эффективность мер по защите персональных данных Пользователей;

4.8. что обеспечивает защиту информации, обрабатываемой на сервере Лицензиара, от несанкционированного доступа.

4.9. Лицензиар не гарантирует, что EasyDocs будет соответствовать потребностям и представлениям Лицензиата.

4.10. принадлежность Пользователю используемого при подписании сертификата КСКПЭП, СКПЭП или ПЭП, но Лицензиар не гарантирует юридическую значимость подписываемых документов, поскольку обязательство по проверке полномочий подписывающей стороны, а также законность использования определенного вида электронной подписи для определенного документа и в отношении определенного контрагента в каждой конкретной ситуации лежит на самом Пользователе.

4.11. персональные данные Пользователей обрабатываются в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных, опубликованной по адресу https://easydocs.ru/legal/pers_data и не будут распространяться для неограниченного круга лиц или передаваться третьим лицам без согласия субъектов персональных данных.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Обязанности Лицензиара:

5.1.1. обеспечение выполнения EasyDocs функций, описанных в Пользовательской документации;

5.1.2. исполнение гарантийных обязательств в соответствии с Приложением №1;

5.1.4. воздержание от каких-либо действий, способных воспрепятствовать нормальному использованию Лицензиатом EasyDocs;

5.1.5. соблюдение конфиденциальности информации, ставшей известной Лицензиару в процессе исполнения настоящего Лицензионного договора;

5.1.6. обеспечение сохранности документов Лицензиата в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана. В случае расторжения настоящего Лицензионного договора Лицензиар обеспечивает Лицензиату доступ к документам, хранящимся на сервере Лицензиара, в течение последующих 60 календарных дней и сохранность этих документов при условии:

- если отсутствует уведомление от Лицензиата о необходимости уничтожения документов на сервере Лицензиара;
- если Лицензиат не удалил документы самостоятельно;

5.1.7. обеспечить формирование заявлений Пользователей на выпуск КСКПЭП, СКПЭП и обеспечивать выпуск передачу сертификатов Пользователям в соответствии с условиями Тарифного плана.

5.2. Права Лицензиара:

5.2.1. модификация или выпуск новой версии EasyDocs в любое время и по любой причине, в том числе в целях удовлетворения потребностей Лицензиата или требований конкурентоспособности, в целях соблюдения действующего законодательства Российской Федерации. Лицензиар оставляет за собой право добавлять новые свойства и функциональные возможности EasyDocs или удалять из EasyDocs уже существующие свойства и функциональные возможности;

5.2.2. заключение с третьими лицами любых договоров о предоставлении права использования EasyDocs, в том числе на условиях, аналогичных условиям настоящего Лицензионного договора.

5.2.3 для осуществления гарантийной технической поддержки Лицензиар вправе потребовать от Лицензиата предоставления информации, касающейся технических характеристик оборудования и другую необходимую для оказания гарантийной поддержки информацию.

5.2.4. прекратить доступ Лицензиата к Платному функционалу в случае не поступления оплаты за продление Тарифного плана до последнего дня оплаченного Тарифного плана, либо при существенном нарушении Лицензиатом условий настоящего договора.

5.2.5. производить обработку персональных данных Пользователей в соответствии с Политикой в отношении персональных данных, опубликованной по адресу https://easydocs.ru/legal/pers_data

5.3. Обязанности Лицензиата:

5.3.1. своевременно оплачивать права на использование EasyDocs в соответствии с выбранным Тарифным планом;

5.3.2. соблюдать требования Пользовательской документации;

5.3.3. не предпринимать попыток копирования, модификации, декомпиляции или дизассемблирования EasyDocs;

5.3.4. самостоятельно обеспечить работоспособность рабочего места Пользователя на персональном компьютере с браузером Chromium не ниже версии 77 или на смартфоне с операционной системой iOS или Android и подключением к интернет

5.3.5. обеспечить выполнение дополнительных требований к рабочему месту при использовании электронных подписей:

5.3.5.1. Для КСКПЭП на USB-токене:

- СКЗИ КриптоПРО CSP не ниже версии 4.0
- КриптоПро ЭЦП Browser plug-in не ниже версии 1.2.7

5.3.5.2. Для облачного КСКПЭП:

- Смартфон с операционной системой iOS или Android и установленным приложением myDSS <https://www.cryptopro.ru/products/mydss>

5.3.5.3. Для СКПЭП:

- Телефон с возможностью принимать СМС сообщения (при СМС информировании)

5.3.5.3. Приложения для просмотра документов и проверки электронной подписи:

- Приложение КриптоПРО PDF для проверки действительности КСКПЭП или аналоги
- Приложение для просмотра PDF: Adobe Reader, Adobe Acrobat версии 8, 9, X, XI, 2015, 2017, 2020 и DC или аналоги
- Поддерживать цепочку доверия сертификатов, указанную в СКПЭП или КСКПЭП

5.3.6. для получения КСКПЭП, СКПЭП или ПЭП самостоятельно сформировать и направить заявление на выпуск сертификата или ПЭП из Личного кабинета пользователя, введя необходимый Код выпуска.

5.3.7. соблюдать требования по защите информации на рабочем месте в соответствии с приказом ФСБ России от 09.02.2005 № 66 «Об утверждении Положения о разработке, производстве, реализации и эксплуатации шифровальных (криптографических) средств защиты информации» (Положение ПКЗ-2005).

5.3.8. самостоятельно следить за уведомлениями в Телеграм-канале [@easydocs_info](https://t.me/easydocs_info) об обновлении ПО «EasyDocs», об обновлениях условий настоящего договора, размещенными по адресу https://easydocs.ru/legal/license_agreement, об изменении условий политики по обработке персональных данных, размещенной по адресу https://easydocs.ru/legal/pers_data/ и другими уведомлениями.

5.3.9. В случае отправления приглашения на регистрацию в EasyDocs новому Пользователю, Лицензиат обязуется предварительно получить согласие таких Пользователей на обработку их персональных данных в соответствии с политикой Лицензиара в отношении обработки персональных данных, опубликованной по адресу https://easydocs.ru/legal/pers_data/.

5.3.10 Соблюдать требования действующего законодательства для обеспечения юридической значимости документов, подписываемых электронной подписью. В частности, обязуется:

- подписать со своими контрагентами соглашение об использовании простой электронной подписи или неквалифицированной электронной подписи
- контролировать правомерность подписания документов определенным типом электронной подписи в каждом конкретном случае в соответствии с действующим законодательством
- контролировать полномочия на подписание документа как со своей стороны, так и со стороны своего контрагента, в том числе, полномочия по доверенности, уставу или иному документу
- при обмене документами между работодателем и работником действовать в рамках принятого локально-нормативного акта и положения о кадровом электронном документообороте

5.3.11. Своевременно производить оплату по настоящему договору в соответствии с выбранным Тарифным планом.

5.3.12. Уведомлять о планируемых профилактических работах на серверах в Телеграм-канале [@easydocs_info](https://t.me/easydocs_info) не менее чем за 24 часа.

5.3.13. При получении доверенности удостоверяющего центра на осуществление функций доверенного лица в порядке п. 5.4.5 настоящего Договора исполнять следующие обязательства:

- проводить идентификацию личности заявителей;
- осуществлять проверку представляемых заявителем документов и сведений, перечень которых установлен в регламенте удостоверяющего центра и/или действующим законодательством Российской Федерации;
- обрабатывать пакет предоставленных документов для установления подлинности документов, включая визуальную проверку предоставленных документов на предмет наличия явных подделок и исправлений, для выявления которых не требуется специальных навыков и технических средств;
- проверять полноту и достоверность сведений, необходимых для изготовления СКПЭП или КСКПЭП;
- принимать и хранить оригиналы заявительных документов, полученных от заявителей

5.4. Права Лицензиата:

5.4.1. получение круглосуточного доступа к Личному кабинету пользователя за исключением времени проведения профилактических работ с целью использования всех функциональных возможностей EasyDocs, описанных в Пользовательской документации, в рамках выбранного Тарифного плана и гарантийных обязательств, утвержденных в Приложении №1;

5.4.2. воспроизводить графическую часть (рабочий интерфейс) на экране персонального компьютера или смартфона, соответствующую выбранному Тарифному плану и в соответствии с возможностями, описанными в Пользовательской документации;

5.4.3. вносить предложения по изменению функциональных возможностей EasyDocs.

5.4.4. обращаться за гарантийной поддержкой Лицензиара без выплаты дополнительного вознаграждения в соответствии с Приложением №1.

5.4.5. при приобретении по тарифу «Личный кабинет» более 100 личных кабинетов с УНЭП или УКЭП получить доверенность от удостоверяющего центра на выполнение функций доверенного лица для самостоятельной обработки заявлений на выпуск сертификатов УНЭП или УКЭП и на осуществление идентификации личности заявителей.

6. Правила работы в EasyDocs

6.1. Лицензиар обязуется соблюдать равенство прав и интересов всех Пользователей (участников информационного взаимодействия).

6.2. Пользователи обязуются не предпринимать действий, направленных на причинение вреда друг другу.

6.3. Пользователи самостоятельно определяют контрагентов для обмена информацией и несут ответственность за ошибочную отправку информации некорректно выбранному контрагенту.

6.4. Пользователи обязаны своевременно, в т.ч. в соответствии с требованиями действующего законодательства, осуществлять мониторинг поступивших электронных документов и знакомиться с содержимым документов, полученных от своих контрагентов.

7. Территория действия. Срок действия. Внесение изменений в условия Договора

- 7.1. Настоящий Лицензионный договор действует на всей территории РФ.
- 7.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Лицензиатом настоящей оферты и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.
- 7.3. Дата, указанная в преамбуле Лицензионного договора, является датой публикации Лицензионного договора и не является датой его заключения с конкретным Лицензиатом.
- 7.4. Лицензиар имеет право на одностороннее внесение изменений в условия настоящего Договора путем публикации на своем сайте http://easydocs.ru/legal/license_agreement, при этом Лицензиар обязуется оповестить о таких изменениях всех Лицензиатов не менее чем за 10 рабочих дней в Телеграм-канале [@easydocs_info](https://www.instagram.com/easydocs_info).
- 7.5. Изменения, вносимые Лицензиаром в условия Договора, не должны ухудшать финансовые условия Лицензиата по заключенному Договору до конца оплаченного срока действия Тарифного плана, т.е. не должны приводить к необходимости для Лицензиата дополнительно оплачивать стоимость Тарифного плана за функционал, который был доступен Лицензиату при заключении Договора.
- 7.6. Лицензиат имеет право на расторжение Договора при условии нарушения Лицензиаром гарантийных обязательств согласно приложению №1 в течение 5 рабочих дней подряд. При этом Лицензиат имеет право требовать от Лицензиара возврата лицензионного вознаграждения пропорционально оставшегося неиспользованного срока действия Тарифного плана.

8. Лицензионное вознаграждение и порядок сдачи-приемки предоставленных прав

- 8.1. Лицензионное вознаграждение определяется в соответствии с Тарифным планом. Вознаграждение Лицензиара не облагается НДС на основании п. 2 ст. 346.11 Налогового кодекса Российской Федерации.
- 8.2. Общий размер Лицензионного вознаграждения, а также все существенные условия Тарифного плана указывается в выставленном счете.
- 8.3. В период действия настоящего Лицензионного договора Стороны согласовывают финансовые условия путем выставления и оплаты счетов. Выставление и оплата счетов в рамках настоящего Лицензионного договора может осуществляться неограниченное количество раз.
- 8.4. Лицензиат обязан оплатить выставленный Лицензиаром счет в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента его получения путем перечисления 100% суммы, указанной в счете. Предоставление Пользователю доступа к Платному функционалу EasyDocs в рамках оплаченного Тарифного плана производится в течение рабочего дня, в который оплата поступает на расчетный счет Лицензиара.
- 8.5. Для продления срока действия Тарифного плана, Лицензиат должен запросить у Лицензиара счет на оплату продления Тарифного плана, действующего на дату выставления счета, и оплатить его не позднее последнего дня оплаченного Тарифного плана. Возобновление доступа и приобретение любого другого тарифного плана возможно только при полном погашении задолженности Лицензиата.
- 8.6. Лицензиар передает Лицензиату права на использование EasyDocs по тарифному плану «Подписант» по универсальному передаточному документу (УПД) в течение 5 (пяти)

рабочих дней с момента предоставления доступа к EasyDocs (передачи права использования). Лицензиат обязуется принять лицензию и подписать УПД в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения УПД. В случае отсутствия мотивированного отказа Лицензиата от приемки предоставленных прав использования EasyDocs и оказанных услуг в письменном виде переданные права признаются переданными Лицензиаром надлежащим образом и принятыми Лицензиатом в полном объеме.

8.7 Лицензиар передает Лицензиату права на использование EasyDocs по тарифному плану «Личный кабинет» по универсальному передаточному документу (УПД) в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным месяцем, в рамках которого был произведен выпуск хотя бы одного КСКПЭП, СКПЭП или ПЭП. Лицензиат обязуется принять лицензию и подписать УПД в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения УПД. В случае отсутствия мотивированного отказа Лицензиата от приемки предоставленных прав использования EasyDocs и оказанных услуг в письменном виде переданные права признаются переданными Лицензиаром надлежащим образом и принятыми Лицензиатом в полном объеме.

8.8. Счета и УПД передаются Лицензиаром через оператора ЭДО СБИС (ООО «Компания «Тензор»») или любого другого оператора ЭДО по выбору Лицензиата, с которым может быть установлен роуминг. Отправка документов в бумажном виде также возможна по выбору Лицензиата при оплате дополнительных услуг в размере 1 000 руб. (НДС не облагается) за одну отправку.

8.9. Лицензиар имеет право менять условия Тарифного плана в одностороннем порядке, уведомляя при этом Лицензиатов об изменениях не менее, чем за 10 рабочих дней в Телеграм-канале [@easydocs info](https://t.me/easydocs_info). При этом, изменение Тарифных планов не будет влиять на уже приобретенные Лицензиатами права на Платный функционал до конца оплаченного периода, а будет применяться только к вновь приобретаемым или продляемым правам. Увеличение Тарифных планов на Платный функционал не должно превышать 10% в год.

9. Ответственность сторон. Информационная безопасность и конфиденциальность информации

9.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Лицензионному договору Стороны будут нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Лицензионного договора.

9.2. Лицензиар будет нести ответственность за неисполнение своих обязательств в рамках настоящего договора в размере реально причиненного ущерба, установленного судебным решением, но в любом случае в сумме не более, чем полученное вознаграждение от Лицензиата.

9.3. Лицензиар не будет нести ответственность за несоблюдение Лицензиатом Пользовательской документации, отсутствие у Лицензиата подключения к Интернету, за функционирование EasyDocs и СКЗИ на неисправном компьютере, либо компьютере, зараженном каким-либо компьютерным вирусом, использование несертифицированного СКЗИ, а также при использовании Лицензиатом нелегального программного обеспечения.

9.4. Лицензиар не будет нести ответственность за содержание и достоверность информации, направляемой Лицензиату через EasyDocs другими Участниками информационного взаимодействия.

9.5. Лицензиар не будет нести ответственность за прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, возникшие в результате применения EasyDocs.

9.6. Лицензиар не будет нести ответственность за невозможность использования EasyDocs по причинам, не зависящим от Лицензиара.

9.7. Ответственность за недостоверность информации, представленной для создания КСКПЭП или СКПЭП, будет нести Лицензиат.

9.8. Лицензиар не будет нести ответственность за ущерб, понесенный Лицензиатом в результате несоблюдения им требований по защите информации на рабочем месте (п. 5.3.7 настоящего договора).

9.9. Лицензиар обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных, ставших ему известными при регистрации Лицензиата, в ходе оказания услуг, при проведении профилактических работ на сервере EasyDocs или иным образом.

9.10. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, отнесенной сторонами к коммерческой тайне в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и ставшей известной сторонам в процессе исполнения настоящего Лицензионного Договора.

10. Обработка персональных данных

10.1. Лицензиар осуществляет обработку персональных данных Пользователей в соответствии с Политикой обработки данных, опубликованной в сети Интернет по адресу: https://easydocs.ru/legal/pers_data.

10.2. Лицензиат обязуется до регистрации в EasyDocs получить в письменной форме от всех Пользователей, которых он уполномочивает на использование EasyDocs (Руководителей, работников и иных лиц), согласие на обработку их персональных данных в соответствии с Политикой обработки данных Лицензиара, опубликованной в сети Интернет по адресу: https://easydocs.ru/legal/pers_data.

10.3. В случае, если согласие на обработку персональных данных будет отозвано субъектом персональных данных, Лицензиат обязуется незамедлительно уведомить об этом Лицензиара.

10.4. Акцептуя настоящую оферту лицо, действующее от имени Лицензиата, фактом акцепта даёт согласие на обработку Лицензиаром своих персональных данных в объёме и для целей, указанных в пунктах 10.1, 10.2, 10.3 настоящего договора.

11. Дополнительные условия

11.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением и (или) толкованием настоящего Лицензионного договора, разрешаются Сторонами путем переговоров. При невозможности урегулирования Сторонами возникших разногласий путем переговоров, спор подлежит разрешению в арбитражном суде по месту нахождения ответчика с обязательным соблюдением претензионного порядка урегулирования споров и разногласий. Срок ответа на претензию 20 (двадцать) рабочих дней с момента ее

поступления в письменной форме или в электронном виде с квалифицированной электронной подписью.

11.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Лицензионного договора в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), определяемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, если они предъявляют доказательства того, что эти обстоятельства воспрепятствовали исполнению обязательств по настоящему Лицензионному договору, такими доказательствами являются документы компетентных органов Российской Федерации. С момента устранения обстоятельств непреодолимой силы настоящий Лицензионный договор действует в обычном порядке.

11.3. Стороны обязуются информировать друг друга в течение 15 (пятнадцати) календарных дней об изменении своих реквизитов, а также о любых решениях, касающихся их ликвидации, реорганизации как юридического лица. В случае неисполнения указанного обязательства одной из Сторон, другая Сторона не несет ответственности за вызванные таким неисполнением последствия.

11.4. Принимая условия настоящего Лицензионного договора, Лицензиат дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанному при регистрации адресу и телефону.

11.5 Принимая условия настоящего Лицензионного договора, Лицензиат подтверждает наличие у него законных оснований для обработки с использованием EasyDocs принадлежащей ему информации.

11.6 Стороны признают передачу любых документов, заявлений, уведомлений, извещений, требований или иных сообщений через EasyDocs или по адресу электронной почты assist@easydocs.ru для ООО «Парадокс» и электронной почты, указанной в учетной записи Пользователя в EasyDocs в качестве юридически значимых в соответствии со ст. 165.1 ГК РФ.

ОПИСАНИЕ УРОВНЕЙ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Доступность** – состояние EasyDocs, при котором доступ Лицензиата, конечного пользователя к данным и функциональным возможностям EasyDocs не ограничен какими-либо факторами, находящимися в зоне ответственности Лицензиара.
- 1.2. **Работоспособность** – состояние EasyDocs, при котором оно соответствует заявленным функциональным требованиям.
- 1.3. **Мониторинг** – проверка доступности и работоспособности EasyDocs в автоматическом режиме по заданному алгоритму и оповещение службы технической поддержки о нарушении или восстановлении доступности или работоспособности.
- 1.4. **Система мониторинга** – программный комплекс для обеспечения мониторинга EasyDocs, установленный на стороне Лицензиара и использующийся Лицензиаром
- 1.5. **Запрос** – зарегистрированное обращение Лицензиата EasyDocs о предоставлении гарантийной поддержки
- 1.6. **Инцидент** – любое событие, которое вызывает или может вызвать ограничения в использовании функциональных возможностей или данных EasyDocs Лицензиатом

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящее описание является приложением к Лицензионному договору и определяет параметры обеспечения доступности и работоспособности EasyDocs, включая входящие в состав EasyDocs аппаратные средства, программные средства, информационные сервисы и базы данных.
- 2.2. Описание регламентирует порядок обработки инцидентов, порядок оказания гарантийной поддержки Лицензиату.

3. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

- 3.1. В зоне ответственности Лицензиара находятся: инфраструктура дата-центра (серверное оборудование, сетевое оборудование и каналы доступа в сеть Интернет), используемая для размещения и предоставления доступа Лицензиату к EasyDocs, а также все программные средства, информационные сервисы и базы данных, входящие в состав лицензируемого EasyDocs.
Лицензиар гарантирует, что им приняты необходимые организационные и технические меры для защиты данных Лицензиата в серверном оборудовании, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, копирования, блокирования, распространения, раскрытия, а также защиту при передаче данных по каналам связи, исключающих возможность перехвата данных.
- 3.2. В зоне ответственности Лицензиата находятся: канал доступа в сеть Интернет для доступа к EasyDocs, операционная система и прикладное программное обеспечение, требуемое для работы с EasyDocs.

4. ПАРАМЕТРЫ ДОСТУПНОСТИ И РАБОТОСПОСОБНОСТИ

- 4.1. Лицензиар осуществляет Мониторинг доступности и работоспособности EasyDocs.
- 4.2. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга EasyDocs считается доступным. Если EasyDocs доступно в зоне ответственности Лицензиара и не доступно в каких-либо отдельных сегментах сети Интернет, EasyDocs считается доступным. Платформа считается недоступной с момента первого оповещения Системы мониторинга о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 4.3. В случае выявления нарушения доступности или работоспособности, Лицензиар самостоятельно предпринимает все необходимые меры в соответствии со своими внутренними регламентами.
- 4.4. В случае выявления недоступности или неработоспособности EasyDocs Лицензиатом, Лицензиат информирует об этом Лицензиара в соответствии с порядком, описанным в п.6 «Порядок обработки запросов и инцидентов».
- 4.5. В случае, если плановый срок восстановления доступности или работоспособности превышает 30 минут, Лицензиар информирует Лицензиата о сроках восстановления сообщением на E-mail, указанный при регистрации.
- 4.6. Доступность EasyDocs измеряется в процентах от общего времени предоставления доступа к EasyDocs Лицензиату в течение одного календарного месяца за вычетом времени проведения регламентных работ, проводимых в соответствии с п. 5 «Порядок проведения регламентных работ».
- 4.7. Параметры доступности и работоспособности

Показатель доступности и работоспособности	99,5%
Мониторинг	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, периодичность – 10 минут

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

- 5.1. Лицензиар в целях обеспечения доступности, работоспособности и планового обновления функциональных возможностей EasyDocs, выполняет регламентные работы.
- 5.2. Лицензиар оповещает Лицензиата о плановых обновлениях не позднее чем за 24 часа. В случае возникновения необходимости выполнения критических обновлений для восстановления доступности или работоспособности EasyDocs, Лицензиар информирует Лицензиата о сроках выполнения обновлений.
- 5.3. Параметры проведения регламентных работ

Общая продолжительность регламентных работ (в месяц)	4 часа
Плановые обновления	Периодичность – 2 недели; Ограничение доступности – не более 30 минут; Временной интервал – с 21:00 до 06:00 МСК; Информирование Лицензиата – за 24 часа.

6. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ И ИНЦИДЕНТОВ

- 6.1. Лицензиат направляет запрос в службу техподдержки Лицензиара, одним из способов, указанных в п. 6.7. Запрос регистрируется в системе учета запросов Лицензиара, Лицензиату направляется информация о зарегистрированном запросе в ответном сообщении.
- 6.2. Работы по запросу выполняются по очереди в порядке регистрации в соответствии с установленным приоритетом. Приоритет запроса устанавливается сотрудником

техподдержки в ходе первичной обработки запроса в соответствии с заданной шкалой критичности запросов.

6.3. Ранжирование запросов

Категория запроса	Описание
Запрос на обслуживание	Запрос Лицензиата на информацию, консультацию, внесение изменений в данные или функциональные возможности.
Некритичный инцидент	Запрос на устранение инцидента, который не блокирует работу EasyDocs
Критичный инцидент	Сообщение о возникновении инцидента, которое блокирует работу EasyDocs

6.4. В случае получения запроса об инциденте, сотрудник техподдержки анализирует инцидент, выявляет причину инцидента, устанавливает зону ответственности и информирует о полученных результатах Лицензиата ответным сообщением.

6.5. В случае выявления причин инцидента в зоне ответственности Лицензиара, Лицензиар оценивает сроки устранения инцидента и информирует Лицензиата.

6.6. Параметры обработки запросов и инцидентов с 9:00 до 18:00 Московского времени:

Время реакции (первичной обработки) запроса	15 минут
Время выполнения работ по запросу на обслуживание	72 часа
Время выполнения работ по некритичному инциденту	48 часов
Время выполнения работ по критичному инциденту	4 часов

6.7. Контактные данные службы технической поддержки:

Телефон: +7 929 578 98 00

E-mail: assist@easydocs.ru

Whatsapp: [+7 929 578 98 00](https://wa.me/79295789800)

Telegram: [@easydocs_support_bot](https://t.me/easydocs_support_bot)

Генеральный директор

ООО "Парадокс"

Куликов Денис Сергеевич