

Оферта сервиса «EasyDocs»

от 1 января 2024 года

Общество с ограниченной ответственностью «Парадокс» (ИНН 5024181771, КПП 783901001, место нахождения: 190068 г. Санкт-Петербург, Лермонтовский проспект, дом 35, литер А, помещение 6-Н, часть №55), являющееся владельцем исключительных прав на ПО для ЭВМ «EasyDocs» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2021663400), именуемое в дальнейшем «Лицензиар», настоящей публичной офертой предлагает любому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, зарегистрированному на территории Российской Федерации (далее по тексту — «Лицензиат»), акцептовать настоящую Оферту и заключить лицензионный Договор-оферту (далее по тексту — «Договор»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты, лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Лицензиатом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Лицо, действующее от имени Лицензиата, фактом акцепта настоящего Соглашения даёт согласие на обработку Лицензиаром своих персональных данных в объёме и для целей, указанных в Политике обработки ПДн.

Акцептуя Оферту, Лицензиат подтверждает, что он полностью понимает и соглашается с условиями Пользовательского соглашения и Политики обработки ПДн;

1. Термины и определения

1.1. **Личный кабинет** – интерфейс Лицензиата 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.

1.2. **Логин** – адрес электронной почты, который указывается при регистрации в Личном кабинете и используется для дальнейшей авторизации Лицензиата.

1.3. **Пароль** – уникальная последовательность символов, связанная с логином, обеспечивающая аутентификацию Лицензиата и защиту от несанкционированного доступа к Личному кабинету.

1.4. **Политика обработки ПДн** - Политика в отношении обработки персональных данных пользователей сервиса электронного документооборота «EasyDocs», опубликованная по адресу https://easydocs.ru/legal/pers_data.

1.5. **Пользователи** – участники информационного взаимодействия в EasyDocs, права, обязанности и функциональные возможности которых определяются Пользовательским соглашением.

1.6. **Пользовательское соглашение** – документ, содержащий условия использования функционала EasyDocs Пользователями, размещенный в сети Интернет по адресу https://easydocs.ru/legal/user_agreement.

1.7. **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.

1.8. **Тарифный план** – совокупность прав по использованию функционала EasyDocs, предоставляемая Лицензиату в соответствии с Приказом Генерального директора Лицензиара, опубликованном на сайте https://easydocs.ru/legal/tariff_plans.

1.9. **EasyDocs** – система электронного документооборота, используемая Лицензиатом в качестве корпоративной информационной системы, в которой осуществляется обмен информацией в электронной форме между Пользователями. Правила работы в EasyDocs установлены настоящей Офертой и Пользовательским соглашением.

Термины, не указанные выше, соответствуют терминам, указанным в Гражданском Кодексе Российской Федерации, а в случае отсутствия в нём какого-либо термина – обычаям и терминам, применяемым при аналогичных правоотношениях в аналогичной ситуации.

2. Предмет Лицензионного договора

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату право использования EasyDocs на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, предусмотренных настоящей Офертой, путем предоставления доступа к функционалу EasyDocs в соответствии с оплаченным Тарифным планом.

3. Условия использования

3.1. Лицензиат вправе использовать EasyDocs исключительно по прямому назначению в соответствии с функционалом EasyDocs и в рамках прав, предоставленных настоящей Офертой. Право и способ использования EasyDocs, прямо не указанные в Оферте или приложениях к ней, не считаются предоставленными Лицензиату. Лицензиату предоставляется право использования EasyDocs в пределах и в строгом соответствии с требованиями и ограничениями, в явном виде выраженными в настоящем Договоре или в Пользовательском соглашении. Право на использование EasyDocs предоставляется Лицензиату на согласованный сторонами Расчетный период в соответствии с оплаченным Тарифным планом.

3.2. По настоящему Договору использование ПО Лицензиатом допускается на территории всех стран мира.

3.3. При условии оплаты Лицензиатом лицензионного вознаграждения, Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к оплаченному функционалу EasyDocs (за исключением времени проведения профилактических работ) на период действия оплаченного Расчетного периода. Начало очередного Расчетного периода исчисляется с момента поступления оплаты на расчетный счет Лицензиара в соответствии с условиями настоящего Договора, но не ранее окончания предыдущего оплаченного периода.

4. Гарантии Лицензиара

4.1. Лицензиар гарантирует:

4.1.1. что является законным правообладателем исключительных прав на EasyDocs;

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

4.1.3. 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;

4.1.4. 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;

4.1.5. что EasyDocs будет выполнять функции, описанные в Пользовательском соглашении;

4.1.6. что обеспечивает эффективность мер по защите персональных данных Пользователей в соответствии с требованиями федерального закона №152-ФЗ «О защите персональных данных»;

4.1.7. что персональные данные Пользователей обрабатываются в соответствии с Политикой обработки ПДн и не будут распространяться для неограниченного круга лиц или передаваться третьим лицам без согласия субъектов персональных данных;

4.1.8. что не привлекает к исполнению Договора других третьих лиц, кроме перечисленных в п. 10.3.1 Политики обработки ПДн;

4.1.9. что будет соблюдать равенство прав и интересов всех Пользователей.

4.2. Лицензиар не гарантирует:

4.2.1. 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 Лицензиате;

4.2.2. выполнение запросов Лицензиата на доработку EasyDocs и изменение его функциональных возможностей, поскольку план развития EasyDocs основывается на запросах множества Лицензиатов и не может обеспечить выполнение запросов каждого из них.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Обязанности Лицензиара:

5.1.1. обеспечивать выполнение EasyDocs функций, описанных в настоящей Оферте и Пользовательском соглашении;

5.1.2. исполнять гарантийные обязательства в соответствии с условиями Договора, включая все его Приложения;

5.1.3. соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной Лицензиару в процессе исполнения настоящего Лицензионного договора;

5.1.4. обеспечивать сохранность документов Лицензиата в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана;

5.1.5. уведомлять о планируемых профилактических работах на серверах в Телеграм-канале @easydocs_info не менее чем за 24 часа;

5.1.6. проводить обработку персональных данных Пользователей в соответствии с Политикой обработки ПДн;

5.1.7. при передаче персональных данных Пользователей третьим лицам проверять проведение такими лицами оценки эффективности мер по обеспечению безопасности обработки персональных данных в соответствии с федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных»;

5.1.8. соблюдать при обработке персональных данных Пользователей принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Пользователей и обеспечивать безопасность

персональных данных Пользователей. Обеспечение защиты персональных данных достигается, в частности:

- определением угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;
- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных;
- применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;
- учетом машинных носителей персональных данных;
- обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер при их обнаружении;
- восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечение регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных;
- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных;

5.1.9. принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Пользователей, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Пользователей;

5.1.10. собирать и обрабатывать только те персональные данные Пользователя, которые необходимы для выполнения обязательств Лицензиара, предусмотренных настоящим Договором;

5.1.11. не осуществлять передачу персональных данных Пользователей третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору;

5.1.12. соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687 при обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Пользователей;

5.1.13. уничтожить персональные данные Пользователей и/или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется третьими лицами, привлекаемыми Лицензиаром к исполнению Договора, и действующими по поручению Лицензиара), в случае достижения цели обработки персональных данных Пользователей в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных, либо в иной срок, установленный действующим законодательством РФ.

5.2. Права Лицензиара:

5.2.1. модифицировать или обновлять EasyDocs в любое время и по любой причине, в том числе в целях добавления нового функционала или в целях соблюдения действующего законодательства Российской Федерации. Лицензиар имеет право как добавлять новые свойства и функциональные возможности EasyDocs, так и удалять из EasyDocs существующие свойства и функциональные возможности;

5.2.2. при изменении функционала EasyDocs вносить в одностороннем порядке изменения в Пользовательское соглашение и Политику обработки ПДн, уведомив об этом Лицензиата не менее чем за 10 рабочих дней в Телеграм-канале [@easydocs_info](#);

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 функционалу EasyDocs или его части в случае непоступления оплаты за продление Тарифного плана до последнего дня оплаченного Тарифного плана, а также в случае существенного и неоднократного нарушения Лицензиатом обязательств, предусмотренных настоящей Офертой и / или Пользовательским соглашением.

5.3. Обязанности Лицензиата:

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

5.3.2. обеспечить соблюдение всеми Пользователями, которые пользуются EasyDocs в рамках Договора с Лицензиатом, требований и обязательств, предусмотренных Пользовательским соглашением и Политикой обработки ПДн.

5.3.3. следить за уведомлениями в Телеграм-канале [@easydocs_info](#);

5.3.4. в случае отправки приглашения на регистрацию в EasyDocs новому Пользователю, Лицензиат обязуется предварительно получить согласие такого Пользователя на обработку его персональных данных в соответствии с Политикой обработки ПДн. В случае отзыва такого согласия Лицензиат обязуется незамедлительно уведомить об этом Лицензиара;

5.3.5. своевременно производить оплату по Договору в соответствии с выбранным Тарифным планом;

5.3.6. обеспечить соблюдение требований по защите информации на рабочем месте Пользователей в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3.7. 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 регламентом удостоверяющего центра 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. получать круглосуточный доступ к Личному кабинету за исключением времени проведения профилактических работ с целью использования всех функциональных возможностей EasyDocs, описанных в Пользовательском соглашении, 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 Пользовательском соглашении;

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. получить доверенность на выполнение функций доверенного лица удостоверяющего центра для самостоятельной обработки заявлений на выпуск сертификатов ключа проверки электронной подписи и на осуществление идентификации личности заявителей;

5.5. Лицензиат не имеет права:

5.5.1. без предварительного письменного согласия Лицензиара передавать право использования EasyDocs третьим лицам любым образом, в том числе в порядке сублицензирования.

5.5.2. распространять экземпляры EasyDocs в какой-либо форме, в том числе (но не ограничиваясь) путем продажи или иного отчуждения в любой форме.

5.5.3. создавать любое программное обеспечение, продукты и сервисы с использованием EasyDocs и входящих в ее состав иных объектов интеллектуальной собственности.

5.5.4. модифицировать и переделывать EasyDocs и входящие в его состав иные объекты интеллектуальной собственности любыми способами и в любых целях.

5.5.5. передавать свои права и обязанности по настоящему договору любому третьему лицу, без предварительного письменного согласия Лицензиара.

5.5.6. использовать EasyDocs для совершения каких-либо действий, противоречащих действующему законодательству РФ.

5.5.7. допускать копирование, декомпиляцию, а также несанкционированное Лицензиаром воспроизведение и распространение любых программных компонентов.

6. Срок действия. Внесение изменений в условия Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Лицензиатом Оферты и действует в течение оплаченного Лицензиатом Расчетного периода.

6.2. Акцепт Лицензиатом Оферты осуществляется путем оплаты выставяемого Лицензиаром счёта на оплату лицензионного вознаграждения с указанием ссылки на настоящий Договор и Тарифный план.

6.3. Заключая Договор вышеуказанным способом, Лицензиат подтверждает, что а) полностью ознакомился с положениями Оферты и сопутствующих документов, б) полностью понимает Оферту и сопутствующие документы, в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора.

6.4. Внесение изменений в условия настоящего Договора возможно только в письменном виде при согласии обеих Сторон, кроме случая, указанного в п. 5.2.2.

6.5. Лицензиат имеет право на одностороннее внесудебное расторжение Договора при условии нарушения Лицензиаром гарантийных обязательств согласно пункту 4, а также согласно приложению №1, в течение 5 (пяти) рабочих дней подряд. При этом Лицензиат имеет право требовать от Лицензиара возврата лицензионного вознаграждения пропорционально неиспользованному Расчетному периоду.

7. Лицензионное вознаграждение и порядок сдачи-приемки предоставленных прав

7.1. Лицензионное вознаграждение определяется в соответствии с Тарифным планом. Вознаграждение Лицензиара не облагается НДС на основании п. 2 ст. 346.11 Налогового кодекса Российской Федерации.

7.2. Общий размер Лицензионного вознаграждения, а также все существенные условия Тарифного плана указывается в выставленном счете.

7.3. В период действия настоящего Договора Стороны согласовывают финансовые условия путем выставления и оплаты счетов. Выставление и оплата счетов в рамках настоящего Лицензионного договора может осуществляться неограниченное количество раз.

7.4. Лицензиат обязан оплатить выставленный Лицензиаром счет в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента его получения путем перечисления 100% суммы, указанной в счете. Предоставление Лицензиату доступа к функционалу EasyDocs в рамках оплаченного Тарифного плана производится в течение 1 (одного) рабочего дня, в который оплата поступает на расчетный счет Лицензиара.

7.5. 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.

7.6. Лицензиар передает Лицензиату права на использование EasyDocs по тарифному плану «Подписант» и «Личный кабинет с ПЭП» 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.

7.7 Лицензиар передает Лицензиату права на использование EasyDocs по тарифному плану «Личный кабинет с УНЭП» и «Личный кабинет с УКЭП» по универсальному передаточному документу (УПД) в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным месяцем, в рамках которого был произведена выпуск хотя бы одного КСКПЭП, СКПЭП. 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.

7.8. 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. за одну отправку.

7.9. Лицензиар имеет право менять условия Тарифного плана в одностороннем порядке, уведомив при этом Лицензиата об изменениях не менее, чем за 10 рабочих дней в Телеграм-

канале @easydocs_info. При этом изменение Тарифного плана не будет влиять на уже приобретенные Лицензиатами права на EasyDocs до конца оплаченного периода, а будет применяться только к вновь приобретаемым или продляемым правам.

8. Ответственность сторон. Информационная безопасность и конфиденциальность информации

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

8.2. Правила настоящей Оферты предусматривают ограничение ответственности Лицензиара в соответствии с настоящим Договором и в порядке, предусмотренном ст. 15 Гражданского кодекса РФ: ответственность Лицензиара за любое нарушение установленных настоящей Офертой обязательств в любом случае ограничена размером лицензионного вознаграждения, полученного от Лицензиата за соответствующий Расчетный период, в котором было допущено нарушение. При этом возмещение убытков производится только в части реального ущерба, упущенная выгода возмещению не подлежит.

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

8.4. Лицензиар несет ответственность за несоблюдение законодательства Российской Федерации о персональных данных.

8.5. 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.

8.6. Лицензиат несет ответственность за нарушение условий Пользовательского соглашения всеми Пользователями, которые используют EasyDocs в рамках действующего Договора с Лицензиатом.

8.6. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, отнесенной Сторонами к коммерческой тайне в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также любые другие сведения, в отношении которых Сторонами заявлено требование об их конфиденциальности и ставшие известной Сторонам в процессе исполнения настоящего Лицензионного Договора. Требование о конфиденциальности считается заявленным исключительно при наличии грифа «Конфиденциально»/«Коммерческая тайна» на носителе с передаваемой информацией.

8.7. Передача Конфиденциальной информации между Сторонами осуществляется:

- заказным письмом или курьером с подтверждением факта получения отправления;
- с использованием сети Интернет, при условии применения способов защиты, согласованных Сторонами, и удовлетворяющих требованиям мер применимого законодательства;
- устно, при условии, что факт конфиденциальности передаваемой информации документально подтверждается раскрывающей стороной письменно (заказным письмом или курьером с подтверждением факта получения отправления) или посредством электронной почты. При этом информация, переданная устно, подпадает под режим защиты конфиденциальной информации с момента документального подтверждения передающей Стороной, что такая информация является конфиденциальной.

8.8. Каждая из Сторон обязана обеспечить защиту конфиденциальной информации другой Стороны, ставшую доступной ей в рамках настоящего Договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации, не ниже уровня защиты своей собственной конфиденциальной информации.

8.9. При получении письменного запроса раскрывающей Стороны принимающая Сторона обязуется удалить полученную ей Конфиденциальную информацию, которая указана в запросе раскрывающей Стороны, со всех имеющихся у принимающей Стороны носителей информации и уведомить об этом раскрывающую Сторону. Если с какого-либо носителя Конфиденциальная информация не может быть удалена в силу применяемой технологии записи, такие носители раскрывающей Стороной должны быть уничтожены.

8.10. Каждая из Сторон признает, что удаление Конфиденциальной информации и уничтожение носителей, на которых она хранилась, не освобождает Стороны от их обязательств, содержащихся в настоящем Договоре.

8.11. Вышеперечисленные обязательства отношении конфиденциальной информации действуют в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после окончания или расторжения настоящего Договора.

9. Дополнительные условия

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

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

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

9.6. 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 Лицензиата 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.
- 3.2. 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.

3.3. 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 6:00 до 21:00 Московского времени:

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

6.7. Контактные данные службы технической поддержки:

Телефон: +7 499 938 84 63

E-mail: assist@easydocs.ru

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

Генеральный директор

ООО "Парадокс"

Куликов Денис Сергеевич

Подписан квалифицированной электронной подписью
КУЛИКОВ ДЕНИС СЕРГЕЕВИЧ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО "ПАРАДОКС"
Сертификат № 02EDEE6400CBB0919E46428EE58DB7B4A3
Действителен с 01.12.2023 по 01.03.2025
Дата подписания 01.01.2024 22:31:10 (UTC +3)