

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Деловая культура»

Д.Р.Галимов



Утверждено: «28» октября 2025 г.

Опубликовано: «28» октября 2025 г.

Действует с: «01» декабря 2025 г.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

КОМПАНИЯ - Общество с ограниченной ответственностью «Деловая культура» (ООО «Деловая культура»), Адрес: 427011, Удмуртская Республика, Завьяловский район, д. Хохряки, ул.Тракторная, 2, ИНН/КПП: 1841018505/184101001, ОГРН: 1111841006420.

КЛИЕНТ – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеющее намерение заключить с КОМПАНИЕЙ договор или заключившее с КОМПАНИЕЙ договор для приобретения у КОМПАНИИ услуг, товаров, имущественных прав или иных обязательств, в том числе в форме Договора присоединения.

СТОРОНЫ – термин, используемый для совместного упоминания КОМПАНИИ и КЛИЕНТА.

Электронный обмен данными (EDI, Electronic Data Interchange) это технология автоматизированной обработки электронных документов.

EDI-документы – электронные документы (файлы) установленного формата (в форме XML) на базе UN/EDIFACT D.01B и руководства по электронному обмену данными EANCOM 2002 S3 (версии 3), которые формируют бизнес-партнеры.

Программный комплекс межкорпоративного электронного документооборота «Mediator», а равно «Mediator» – программное обеспечение (далее ПО), правообладателем которого является КОМПАНИЯ, имеющий широкий спектр функциональных, технических и иных возможностей, включая, но не ограничиваясь обработкой и проверкой EDI-документов, преобразованием формата файлов и т.д.

Система «EDI Culture Center», а равно «Система» – развернутый экземпляр Mediator, на базе которого КОМПАНИЯ оказывает услуги своим КЛИЕНТАМ. Доступ КЛИЕНТОВ к сервису осуществляется с помощью электронных каналов связи, в том числе сети Интернет. Предоставление каналов связи, доступа к сети Интернет, равно как и передача данных по каналам связи не относится к услугам, предоставляемым КОМПАНИЕЙ.

Отправитель EDI-документа, а равно «Отправитель» - КЛИЕНТ, сформировавший EDI-документ и поместивший его в Систему для обработки.

Получатель EDI-документа, а равно «Получатель» - КЛИЕНТ, получивший из Системы обработанный EDI-документ.

Исходящий EDI-документ – документ, ОТПРАВИТЕЛЕМ которого является КЛИЕНТ.

Входящий EDI-документ – документ, ПОЛУЧАТЕЛЕМ которого является КЛИЕНТ.

Условия предоставления услуг, а равно «Условия» – настоящий документ, описывающий условия предоставления услуг и иных обязательств КОМПАНИЕЙ юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, занимающимся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, утвержденные единоличным исполнительным органом (Генеральным директором) КОМПАНИИ и опубликованные на сайте



Д.Р. Галимов

КОМПАНИИ (расположенному в сети Интернет по адресу <http://edicult.ru> и/или <http://BusinessCulture.ru>) в редакции, действующей в соответствующий период времени, принимая которые юридические лица и/или индивидуальные предприниматели заключают с КОМПАНИЕЙ Договор присоединения.

Договор присоединения, а равно «Договор» – в совокупности следующие документы: «Условия предоставления услуг» и «Заявление на заключение договора и присоединение к Условиям предоставления услуг», если такое заявление принято к исполнению КОМПАНИЕЙ.

Заявление на заключение договора и присоединение к Условиям, а равно «Заявление» – заявление на заключение договора и присоединение к Условиям, оформленное КЛИЕНТОМ в соответствии с утвержденной КОМПАНИЕЙ формой, оригинал которого поступил в КОМПАНИЮ от уполномоченного представителя КЛИЕНТА. Договор считается заключенным с даты получения и принятия к исполнению КОМПАНИЕЙ данного Заявления.

EDI-Роуминг – технология, позволяющая КЛИЕНТАМ КОМПАНИИ передавать в Систему документы для обработки, Получателем которых является не клиент КОМПАНИИ, а клиент другого EDI-провайдера, с которым у КОМПАНИИ есть соответствующее соглашение и проведена техническая настройка технологии.

Заявление на настройку взаимосвязей – заявление, содержащее в себе перечень контрагентов (КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ или клиентов партнеров КОМПАНИИ, с которыми у КОМПАНИИ настроен EDI-роуминг), которые могут быть указаны в качестве Получателей документов, Отправителем которых является КЛИЕНТ или которые могут быть указаны Отправителем документов, Получателем которых является КЛИЕНТ. Заявление на настройку взаимосвязей также содержит наименования тарифных планов для взаимодействия КЛИЕНТА с каждым контрагентом, оформляется КЛИЕНТОМ в соответствии с утвержденной КОМПАНИЕЙ формой. Оригинал заявления на настройку взаимосвязей КЛИЕНТ отправляется в КОМПАНИЮ.

Ассоциация автоматической идентификации «ЮНИСКАН/GS1 РУС» (<http://www.gs1ru.org>) – это действующая на территории Российской Федерации добровольная некоммерческая неправительственная организация, состоящая из предприятий-членов, использующих стандарты товарной нумерации и штрихового кодирования GS1.

Услуги подключения – услуги подключения к Системе, далее именуемые как УСЛУГИ, оказываемые КОМПАНИЕЙ, которые подразумевают адаптацию, настройку, тестирование ПО под программно-аппаратное обеспечение КЛИЕНТА и проведение КОМПАНИЕЙ мероприятий, необходимых для оказания услуг, описанных в данных Условиях.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. УСЛУГАМИ в рамках данных Условий являются:

Базовый (обязательный) набор услуг:

1.1.1.

- Услуги по подключению КЛИЕНТА к Системе;
- Услуги по предоставлению права использования Системы в том числе при помощи клиентских модулей программного комплекса «Mediator»;

1.1.2. Услуги по тестированию, сопровождению Системы, архивация документов в течение 5 лет, техническая поддержка согласно Приложения 2 настоящих Условий.

1.1.3. Дополнительные услуги:

- Услуги по внедрению конвертирования EDI-документов в формат КЛИЕНТА;
- Услуги по поддержке конвертирования EDI-документов в формат КЛИЕНТА;
- Иные услуги, письменно согласованные с КЛИЕНТОМ.

Обозначенные выше УСЛУГИ не включают в себя выезды представителей КОМПАНИИ на территорию КЛИЕНТА.

1.2. КОМПАНИЯ обязуется предоставлять КЛИЕНТУ УСЛУГИ согласно данным Условиям, а КЛИЕНТ обязуется принимать и оплачивать эти УСЛУГИ в сроки, предусмотренные данными



Д.Р. Галимов

Условиями. КЛИЕНТ обязуется осуществлять использование УСЛУГ, предоставляемых КОМПАНИЕЙ, исключительно в своей деятельности и обязуется не передавать их третьим лицам.

1.3. Договор присоединения между КЛИЕНТОМ и КОМПАНИЕЙ содержит в себе элементы договора возмездного оказания услуг, лицензионного и элементы других договоров, предмет и условия которых предусмотрены последующими разделами настоящих Условий.

1.4 Для исключения любых неоднозначностей и возможных разногласий каждое лицо, получившее или имеющее настоящие Условия признает и подтверждает что:

1.4.1. Настоящие Условия не рассматриваются этим лицом (лицами) как публичный договор или иная обязанность для КОМПАНИИ по заключению какого-либо Договора с каждым обратившимся или с конкретным/конкретными обратившимся лицом/лицами. Настоящие Условия не являются офертой и до момента заключения Договора присоединения не возлагают на КОМПАНИЮ никаких обязательств.

1.4.2. Компании и лица, имеющие и/или получившие настоящие Условия, свободны в заключении или отказе от заключения Договора присоединения (на основании ст. 421 ГК РФ). После заключения Договора присоединения каждая его сторона – КОМПАНИЯ и каждый КЛИЕНТ вправе расторгнуть Договор по основаниям и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации или настоящими Условиями. При этом право КОМПАНИИ на расторжение заключенного Договора подразумевает и допускает возможность расторжения такого Договора как с отдельным/отдельными Клиентом/Клиентами, так и со всеми Клиентами.

1.5. В отношениях СТОРОН по Договору термины и определения будут восприниматься и толковаться в значении, предусмотренном в разделе «Термины и определения» настоящих Условий, а термины и определения, значения которых не указаны в настоящих Условиях – в значении, которое они имеют в действующем законодательстве Российской Федерации и в соответствии с ним, а также в практике применения законодательства.

1.6. Изменение Условий предоставления услуг и Договора присоединения осуществляется путем опубликования новой стандартной формы Условий предоставления услуг, утвержденной Генеральным директором КОМПАНИИ, на официальном сайте КОМПАНИИ <http://edicult.ru> и/или <http://BusinessCulture.ru>, Уведомление КЛИЕНТОВ об изменении Условий предоставления услуг также дополнительно может производиться посредством публикации в Системе и/или посредством отправки уведомления через Систему или на электронный адрес КЛИЕНТА. По истечении 30 (тридцати) календарных дней со дня такого опубликования или отправки новая редакция Условий предоставления услуг вступает в силу и становится обязательной для КОМПАНИИ и Клиентов, присоединившихся к Условиям предоставления услуг и заключивших Договор.

1.7. Если в течение указанного 30-ти дневного срока КЛИЕНТ не предоставит КОМПАНИИ уведомления об отказе от продолжения договорных отношений с КОМПАНИЕЙ на изменяющихся условиях, то отсутствие от КЛИЕНТА такого уведомления либо оплата КЛИЕНТОМ счета, выставленного КОМПАНИЕЙ по новой форме Условий предоставления услуг, до истечения 30 (тридцати)-дневного срока, признается СТОРОНАМИ как выражение воли КЛИЕНТА и его согласие на продолжение договорных отношений в соответствии с новой стандартной формой Условий предоставления услуг (ч.3 ст. 158 Гражданского кодекса РФ). В этом случае Договор присоединения считается измененным и действует в редакции новой формы Условий предоставления услуг.

1.8. СТОРОНЫ договорились, что до предоставления оригиналов документов, предусмотренных настоящими Условиями, одна сторона может предоставить другой сканированные копии документов, на основании которых у СТОРОН возникают обязательства, предусмотренные этими документами. Последующее предоставление оригиналов этих документов в течение 60 календарных дней является обязательным.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

2.1. УСЛУГИ предоставляются КЛИЕНТУ на протяжении всего срока действия Договора.



Д.Р. Галимов

2.2. КОМПАНИЯ приступает к оказанию услуг по настоящим Условиям, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления на расчетный счет КОМПАНИИ денежных средств, в размере, указанном в пункте 3.1. настоящих Условий.

2.3. КОМПАНИЯ обязана не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с даты оплаты услуги, указанной в пункте 1.1.1., предоставить КЛИЕНТУ всю необходимую информацию для начала получения выбранных КЛИЕНТОМ УСЛУГ, а именно: предоставить КЛИЕНТУ возможность загрузить с Интернет-сайта КОМПАНИИ необходимые программы для ЭВМ, информацию касательно установки и настройки, адрес Интернет-сервиса, учетные данные для доступа и т.п. Также КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что для использования УСЛУГ по Договору КЛИЕНТ должен самостоятельно обеспечить постоянную или сеансовую связь с сетью Интернет собственного сервера или рабочей станции, на которой установлено программное обеспечение КОМПАНИИ, своевременное обновление ПО и сертификатов безопасности, необходимых для успешного подключения данного ПО к Системе, а также обеспечить иное обслуживание указанного ПО, в соответствии с документацией на ПО. КОМПАНИЯ не несет ответственности за работоспособность аппаратно-программного обеспечения КЛИЕНТА, а также за работоспособность соединения аппаратно-программного обеспечения КЛИЕНТА с сетью Интернет.

2.4. Предоставление УСЛУГ, указанных в пункте 1.1.2. настоящих Условий, подтверждается путем подписания Сторонами Акта приема-передачи оказанных услуг, который имеет следующие реквизиты: наименование Сторон; наименование и перечень УСЛУГ, оказанных КОМПАНИЕЙ; стоимость оказанных УСЛУГ; соответствие объема оказанных УСЛУГ объему, указанному в данных Условиях и Заявлении КЛИЕНТА. Акт приема-передачи оказанных услуг, указанных в пункте 1.1.2. настоящих Условий, оформляется КОМПАНИЕЙ в двух экземплярах, передается КЛИЕНТУ по окончании соответствующего периода, указанного в п. 3.3. Условий, КЛИЕНТ, в свою очередь, на протяжении 5 (пяти) рабочих дней после его получения обязуется отправить КОМПАНИИ подписанный экземпляр Акта приема-передачи оказанных услуг или мотивированный отказ от их принятия. В случае мотивированного отказа КЛИЕНТА от принятия УСЛУГ Сторонами в срок 5 (Пять) рабочих дней составляется двусторонний акт с указанием всех недостатков. Порядок устранения недостатков определяется КОМПАНИЕЙ с учетом согласованного Сторонами срока их устранения. После полного устранения КОМПАНИЕЙ всех обнаруженных недостатков КЛИЕНТ подписывает Акт приема-передачи оказанных услуг. В случае не подписания КЛИЕНТОМ акта в установленный срок и непредставления в этот же срок письменного мотивированного отказа, УСЛУГИ считаются оказанными надлежащим образом, а Акт подписанным.

Документы от КОМПАНИИ к КЛИЕНТУ передаются Почтой России. В случае наличия возможности для обмена документами в электронном виде с сохранением их юридической значимости, документы могут направляться в электронном виде, подписанные квалифицированной электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи.

2.5. КОМПАНИЯ применяет упрощенную систему налогообложения на основании ст. 346.12 Налогового кодекса РФ. В случае утраты КОМПАНИЕЙ права на освобождение от исполнения обязанностей налогоплательщика на основании п. 1 ст. 145 НК РФ, НДС уплачивается КЛИЕНТОМ сверх установленной цены согласно Условий и КОМПАНИЯ предоставляет КЛИЕНТУ счет-фактуру на аванс в случае предварительной оплаты и (или) универсальный передаточный документ..

2.6. Стороны договорились, что параметры качества базовых УСЛУГ перечисленных в пункте 1.1.2., должны быть не хуже чем следующие:

- Максимальное время недоступности УСЛУГ: 4 часа (параметр, который обозначает максимально возможный (самый длинный) период недоступности услуг, в течение которого КЛИЕНТ не может полноценно получать услуги и максимальную длительность работ по устранению ошибки).
- Доступность УСЛУГ: 98 % (девяносто восемь процентов) (процент от общего количества астрономических часов месяца – период времени, на протяжении которого КЛИЕНТ может работать в системе).



Д.Р. Галимов

- Время отклика системы: до 60 секунд (параметр, который характеризует время исполнения процедуры, которая запускается КЛИЕНТОМ. Данный параметр используется в случае предоставления услуг с помощью Web-интерфейса Системы).
- Максимальное время обработки EDI-документа (параметр, который определяет максимально возможный (самый длинный) период обработки EDI-документа до папки Получателя на сервере КОМПАНИИ, при условии, что документ был абсолютно верным с точки зрения формата документа, а также требований делового оборота. Доступ к документам (с использованием EDI Culture Center Mediator Agent или Web-интерфейса платформы EDI Culture Center) документов получателем с сервера КОМПАНИИ осуществляется по расписанию, которое Получатель считает для себя удобным, требования к EDI-документам изложены в международном стандарте EANCOM 2002:
 - Для сообщений ORDERS, ORDRSP, DESADV, ALCDES, RECADV, INVOIC, PRICAT, APERAK: 15 минут;
 - Для прочих сообщений: 60 минут;
- Недоступность УСЛУГ в связи с регламентными работами: регламентные работы могут проводиться по субботам, воскресеньям и праздничным выходным дням с 23:00 до 03:00 следующего дня (GMT+4). Также регламентные работы могут проводиться в другое время с уведомлением КЛИЕНТА средствами E-mail или при помощи информационного извещения в новостном разделе на сайте КОМПАНИИ <http://edicult.ru> не менее чем за 4 рабочих дня до начала проведения таких работ. Недоступность услуги, в связи с осуществлением КОМПАНИЕЙ планового профилактического обслуживания программного обеспечения КОМПАНИИ и Интернет-сайта КОМПАНИИ возможна несколько раз в год. КОМПАНИЯ обязуется использовать это время для проведения обновления своего программного и аппаратного обеспечения, а также других профилактических действий.
- Техническая поддержка и сопровождение оказывается в объеме и на условиях, описанных в Приложении 2 к настоящим Условиям.

2.7. КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что для фактического подключения к Системе необходимо состоять в Ассоциации автоматической идентификации «ЮНИСКАН/ГС1 РУС» и иметь собственный номер GLN. По согласованию с КОМПАНИЕЙ, для получения некоторых Услуг КОМПАНИИ, допускается присвоение КЛИЕНТУ другого идентификатора в Системе. В этом случае КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что будет возможна обработка документов только для тех контрагентов КЛИЕНТА, которые являются непосредственными клиентами КОМПАНИИ в части описанных в данных Условиях услуг.

2.8. КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что для фактического подключения к Системе, КЛИЕНТУ необходимо оплатить подключение к Системе в размере, указанном в пункте 3.1., установить и настроить предоставляемое КОМПАНИЕЙ ПО и произвести доработку и настройку своей информационной системы и/или использовать в своей работе Web-интерфейс платформы. КОМПАНИЯ обязуется предоставить тестовый нетарифицируемый доступ к Системе для проведения и отладки всех необходимых доработок, а тарификацию данной услуги начать с 1 числа месяца, следующего за датой подачи Заявления на заключение договора присоединения.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ.

3.1. Стоимость УСЛУГ, указанных в пункте 1.1.1. составляет **6500 (Шесть тысяч пятьсот) рублей единовременно**. КЛИЕНТ осуществляет стопроцентную (100%) предоплату УСЛУГ по п. 1.1.1 Условий после подписания настоящего Договора. В случае, если на момент заключения настоящего Договора КЛИЕНТОМ была ранее произведена оплата подключения к Системе, повторная оплата за подключение к Системе не взимается.

3.2. Срок оказания услуг по п.1.1.1 составляет 5 (пять) рабочих дней. Факт оказания и приема услуг, указанных в п. 1.1.1 настоящих Условий, фиксируется в Акте сдачи-приемки услуг, который предоставляется КОМПАНИЕЙ КЛИЕНТУ в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг.

 Д.Р. Галимов

3.3. Стоимость УСЛУГ, указанных в пункте 1.1.2. определяется на основании тарифных планов и выбранных расширений к ним, приведенных в Приложении 1 к настоящим Условиям, а также на основании индивидуальных тарифных предложений, согласованных СТОРОНАМИ в договорных письмах или дополнительных соглашениях.

3.4. Перечень и стоимость других УСЛУГ приведены в Приложении 1 к настоящим Условиям.

3.5. Все цены приведены в рублях, НДС не облагается.

3.6. Услуги, указанные в пункте 1.1.2., должны оплачиваться в соответствии с периодом, оговоренным тарифным планом. Тарифный план может быть изменен согласно письменному уведомлению КЛИЕНТОМ КОМПАНИИ (через Заявление о настройке взаимосвязей) или при помощи Web-интерфейса Системы (при наличии технической возможности). Изменение тарифа, сделанное через Web-интерфейс системы считается юридически значимым действием КЛИЕНТА и имеет силу официального уведомления КЛИЕНТОМ КОМПАНИИ об изменении тарифного плана. Тарифы устанавливаются КОМПАНИЕЙ в одностороннем порядке без предварительного уведомления КЛИЕНТА. КЛИЕНТ вправе изменить тариф только с 1 (первого) числа месяца, следующего за датой подачи заявки об изменении тарифа, на один из тарифов, действующих на момент подачи заявки. В зависимости от типа тарифного плана применяется следующий порядок оплаты УСЛУГ:

3.6.1. Для постоплатных тарифов: КОМПАНИЯ предоставляет КЛИЕНТУ счет на оплату УСЛУГ за прошедший оплачиваемый период, согласно п. 3.3. данных Условий, не позднее, чем через 5 (пять) рабочих дней после окончания оплачиваемого периода. КЛИЕНТ осуществляет оплату стоимости УСЛУГ на основании такого счета не позднее 10-го (десятого) рабочего дня месяца, следующего за оплачиваемым периодом.

3.6.2. Для предоплатных тарифов: КОМПАНИЯ предоставляет КЛИЕНТУ счет на оплату УСЛУГ за предстоящий оплачиваемый период, согласно п. 3.3. данных Условий, не позднее, чем через 5 (пять) рабочих дней после начала оплачиваемого периода. КЛИЕНТ осуществляет оплату стоимости УСЛУГ на основании такого счета не позднее 10-го (десятого) рабочего дня оплачиваемого периода.

3.7. Если КЛИЕНТ по каким-либо причинам не получает или не может получать УСЛУГИ, он обязан сообщить об этом КОМПАНИИ в течение 3 (трех) рабочих дней с момента неполучения УСЛУГ. В противном случае УСЛУГИ согласно данных Условий будут считаться предоставленными в полном объеме и подлежат оплате.

3.8. Если в указанный в п. 3.6. срок КЛИЕНТ в силу каких-либо причин не получил счет от КОМПАНИИ, он обязуется принять все меры для его получения и осуществления оплаты. Неполучение КЛИЕНТОМ счета (несвоевременное его получение), при условии, что не были использованы все возможности для его получения (включая, но не ограничиваясь телефонной связью, e-mail, Почтой России), не является основанием для неоплаты или задержки оплаты УСЛУГ КОМПАНИИ.

3.9. Стоимость УСЛУГ может быть изменена КОМПАНИЕЙ в одностороннем порядке не более чем на 10% (десять процентов) один раз в три месяца в сравнении со стоимостью, оговоренной СТОРОНАМИ, при условии письменного уведомления КЛИЕНТА за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты, когда вступают в силу такие изменения. В случае необходимости увеличения стоимости УСЛУГ больше чем на 10% (десять процентов) один раз в три месяца, СТОРОНЫ проводят переговоры и заключают соответствующее дополнительное соглашение к Договору.

4. ЗАЩИТА ПРАВ НА РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Правообладателем исключительных прав на Программный комплекс межкорпоративного электронного документооборота «Mediator» является КОМПАНИЯ.

4.2. Программное обеспечение и другие результаты интеллектуальной деятельности, доступ к которым предоставляется КЛИЕНТУ при оказании УСЛУГ КОМПАНИЕЙ, охраняются законодательством о правах интеллектуальной собственности (на результаты интеллектуальной деятельности) России и международными конвенциями, ратифицированными РФ. Какое-либо

 Д.Р. Галимов

нарушение КЛИЕНТОМ прав интеллектуальной собственности (на результаты интеллектуальной деятельности) на программное обеспечение, торговые марки (товарные знаки) правообладателей и лицензиатов, а также на другие объекты интеллектуальной собственности (результаты интеллектуальной деятельности, авторских прав), включая несанкционированный доступ к программному обеспечению или электронной системе, или неправомерное использование торговых марок (товарных знаков) правообладателя и (или) КОМПАНИИ, будет считаться существенным нарушением настоящих Условий и Договора и предоставляет КОМПАНИИ право на расторжение Договора в одностороннем внесудебном порядке и применение всех имеющихся в его распоряжении средств правовой защиты. КЛИЕНТ не имеет права изменять или удалять какие-либо примечания и предупреждения, касающиеся товарных знаков, имущественных (исключительных) прав интеллектуальной собственности (авторских прав) и других прав, которые размещены в программном обеспечении, используемом для целей оказания УСЛУГ согласно данным Условиям; предоставлять третьим лицам доступ или право использования программного обеспечения, выдавать какие-либо лицензии или каким-либо образом отчуждать программное обеспечение третьим лицам, в том числе путем предоставления в аренду.

4.3. КЛИЕНТУ предоставляется право использования клиентских модулей программного комплекса Mediator на условиях простой (неисключительной) лицензии, ограниченное правом загрузки (инсталляции) программы в соответствии с п. 2.3. настоящих Условий на свои аппаратные средства, запуска программы и использования её функциональных возможностей в своей хозяйственной деятельности в соответствии с настоящими Условиями. Использование данного программного обеспечения допускается только на время действия Договора. После завершения срока действия Договора или его расторжения по инициативе любой из СТОРОН, КЛИЕНТ обязуется прекратить использование и удалить (деинсталлировать) все программное обеспечение, предоставленное КОМПАНИЕЙ.

4.4. За нарушение сроков оплаты, установленных данными Условиями, КЛИЕНТ оплачивает КОМПАНИИ сумму задолженности и неустойку в виде пени в размере 1/360 учетной ставки Центробанка РФ, действовавшей на дату возникновения задолженности, от суммы задолженности за каждый день просрочки.

4.5. В случае, если КЛИЕНТ не оплатил или не полностью оплатил стоимость УСЛУГ, с 25 числа месяца, в котором должна была быть совершена оплата в соответствии с п. 3.6. настоящих Условий, КОМПАНИЯ имеет право приостановить предоставление УСЛУГ по Договору до полного погашения долга и оплаты штрафных санкций за нарушение порядка проведения расчетов. В таком случае ответственность для КОМПАНИИ за неисполнение или несвоевременное исполнение своих обязательств не наступает, а обязанность КЛИЕНТА по оплате УСЛУГ, которые он успел получить до приостановки их предоставления, сохраняется за КЛИЕНТОМ в полной мере, как за полный период оказания УСЛУГ. Если на время приостановки оказания УСЛУГ у КЛИЕНТА были действующие предоплатные УСЛУГИ, то срок их действия на время приостановки не сдвигается.

4.6. Оплата штрафных санкций не освобождает СТОРОНЫ от обязанности выполнить обязательства или от погашения основной суммы задолженности.

4.7. За нарушение КЛИЕНТОМ п. 4.2. настоящих Условий КЛИЕНТ обязуется возместить КОМПАНИИ все причиненные такими нарушениями убытки, включая неполученную прибыль, и оплатить штраф в размере 10 000,00 руб. (десять тысяч рублей 00 копеек).

4.8. В случае нарушения срока оказания услуг и/или их несоответствия установленным в п. 2.6 данных Условий параметрам качества услуг, КОМПАНИЯ выплачивает по требованию КЛИЕНТА неустойку в размере 1/360 учетной ставки Центробанка РФ, действовавшей на дату нарушения, от стоимости просроченных и/или некачественных услуг в соответствующем месяце, за каждый день нарушения, но не более 10% от стоимости этих услуг. КОМПАНИЯ ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед КЛИЕНТОМ за любой нанесенный им ущерб или потери, причиненные якобы в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения КОМПАНИЕЙ своих обязательств


Д.Р. Галимов

по Договору, как прямым так и косвенным путем, включая (но не ограничиваясь) вмешательство в бизнес, денежные потери или снижение ожидаемого дохода от использования программы.

4.9. За невыполнение или ненадлежащее выполнение положений данных Условий СТОРОНЫ несут ответственность, предусмотренную данным Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

4.10. КЛИЕНТ несет ответственность за хранение в тайне от третьих лиц своих идентификационных данных, необходимых для получения доступа к системе. В случае компрометации таких данных КЛИЕНТ обязан незамедлительно сообщить об этом в КОМПАНИЮ. В противном случае, всей действия в системе, сделанные от имени учетной записи КЛИЕНТА считаются сделанными самим КЛИЕНТОМ.

4.11. КЛИЕНТ несет ответственность за актуальность сведений о себе, хранящихся в Системе (реквизитов КЛИЕНТА, контактных e-mail и т.д.). В случае изменения этих данных КЛИЕНТ обязан в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить об этом КОМПАНИЮ официальным письмом или произвести изменение данных о себе при помощи Web-интерфейса системы. Неактуальность контактных данных КЛИЕНТА в Системе, вследствие которой КЛИЕНТ не получил счет на оплату УСЛУГ или иные сведения от КОМПАНИИ, не освобождает КЛИЕНТА от соблюдения сроков оплаты и оплаты данных УСЛУГ. При этом обязанность КОМПАНИИ по своевременному информированию КЛИЕНТА считается исполненной.

4.12. Все изменения (используемый тариф, контактная информация, реквизиты организации и т.п.), которые КЛИЕНТ может изменить и изменяет при помощи Web-интерфейса Системы, считаются юридически значимыми действиями КЛИЕНТА и имеют силу официального уведомления КЛИЕНТОМ КОМПАНИИ о внесении этих изменений.

4.13. Законные проценты на сумму долга за период пользования любыми денежными средствами по любому денежному обязательству каждой из Сторон в соответствии со ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ не начисляются и не подлежат к уплате противоположной Стороне по Договору.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ФОРС-МАЖОР. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ.

5.1. Договор считается заключенным с даты получения и принятия к исполнению КОМПАНИЕЙ Заявления на заключение договора и присоединение к Условиям и действует до конца года, в котором было предоставлено Заявление. Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год сроком на один год в случае, если ни одна из СТОРОН не заявит письменно другой СТОРОНЕ о своем желании его расторгнуть не позднее, чем за месяц до окончания срока действия Договора. Договор может быть досрочно расторгнут по взаимному письменному соглашению СТОРОН, в котором определяются имущественные требования СТОРОН, если такие требования имеют место, и порядок их урегулирования.

5.2. КЛИЕНТ не возражает, что на протяжении срока действия Договора информация о КЛИЕНТЕ (наименование, логотип, товарный знак) может быть размещена на Интернет-сайте КОМПАНИИ и использоваться в рекламных материалах и презентациях КОМПАНИИ.

5.3. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения одной из СТОРОН своих обязательств Договор может быть расторгнут другой СТОРОНОЙ в одностороннем внесудебном порядке с письменным предупреждением противоположной СТОРОНЫ не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до запланированного срока расторжения Договора.

5.4. Выполнение СТОРОНАМИ обязательств по Договору может быть приостановлено в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы: стихийного бедствия, вооруженного конфликта, перекрытия путей движения транспорта вследствие военных конфликтов и мятежей, решений Президента и Правительства Российской Федерации или других обстоятельств, которые находятся вне контроля СТОРОН. СТОРОНА, которая испытала действия непреодолимой силы, должна на протяжении 3 (трех) рабочих дней уведомить об этом другую СТОРОНУ. Факт наличия и срок действия форс-мажорных обстоятельств подтверждается уполномоченным органом. Если действие

обстоятельств непреодолимой силы длится более чем 90 календарных дней подряд, СТОРОНЫ имеют право в одностороннем порядке прекратить действие Договора, с уведомлением противоположной СТОРОНЫ не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения. При этом убытки, причиненные прекращением действия Договора, не возмещаются и штрафные санкции не выплачиваются. Наступление форс-мажорных обстоятельств и расторжение Договора не освобождает КЛИЕНТА от оплаты за фактически предоставленные УСЛУГИ. После прекращения действий непреодолимой силы исполнение обязательств возобновляется.

5.5. КОМПАНИЯ в одностороннем порядке или по согласованию сторон, соблюдая свои маркетинговые, имиджевые и иные интересы, имеет право предоставить КЛИЕНТУ скидки или индивидуальные тарифные планы.

5.6. В случае расторжения Договора денежные средства, оплаченные КЛИЕНТОМ за предоставление УСЛУГ КОМПАНИИ по предоплатным тарифным планам, не возвращаются.

5.7. КОМПАНИЯ понимает и соглашается с тем, что сведения, которые передаются в связи с выполнением Договора, являются конфиденциальной информацией и не могут передаваться третьим лицам. Для выполнения УСЛУГ КОМПАНИЯ имеет право привлекать третьи лица без дополнительного согласования с КЛИЕНТОМ, без права разглашения таким третьим лицам конфиденциальной информации про КЛИЕНТА и другой информации, к которой они имеют доступ. КОМПАНИЯ вправе использовать и анализировать обезличенные данные, содержащиеся в переданных КЛИЕНТОМ или для КЛИЕНТА в систему на обработку документов, в целях оптимизации ПО и улучшения качества предоставляемых услуг.

5.8. Все изменения и дополнения к Условиям могут вноситься путем подписания дополнительных соглашений или обмена договорными письмами, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.9. настоящих Условий. Все дополнения, согласованные и заключенные в рамках Договора, являются его неотъемлемыми частями.

5.9. Разногласия, которые возникают в ходе выполнения СТОРОНАМИ обязательств по Договору, решаются путем переговоров и направления претензий, а в случае не достижения согласия – в судебном порядке. Досудебный порядок урегулирования споров СТОРОНЫ считают обязательным. Ответ на претензию должен быть дан СТОРОНОЙ в письменной форме в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней.

6. РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Наименование: ООО «Деловая культура»

Адрес: 427011, Удмуртская Республика, Завьяловский район, д. Хохряки, ул.Тракторная, 2

ИНН/КПП: 1841018505/184101001

ОГРН: 1111841006420

ОКПО: 90093459

Тел/факс: +7 (3412) 901-907

Р/счёт: 40702810010000432350 в АО «Тинькофф Банк»

К/с: 30101810145250000974

БИК: 044525974



Д.Р. Галимов

Приложение 1

Тарифные планы

1. Стоимость УСЛУГ, указанных в пункте 1.1.2. на основании тарифных планов и выбранных расширений к ним установлена в рублях за период, указанный в тарифном плане, за поддержку и обслуживание одной учетной записи КЛИЕНТА. Под учетной записью подразумеваются реквизиты доступа КЛИЕНТА к СИСТЕМЕ, указанные в пункте 2.7.

2. Подключение новых УСЛУГ осуществляется только на основании приведенных ниже тарифных планов. Стоимость ранее подключенных УСЛУГ, оказываемых по тарифам, отсутствующим в перечне ниже определяется предыдущими редакциями Условий предоставления услуг. Если тариф с одним и тем же наименованием присутствует в нескольких редакциях Условий предоставления услуг, то для определения стоимости используется последняя из них.

3. Если тарифный план для определения цены УСЛУГИ использует количество обработанных документов, то тарифицируются только корректные документы. Для отнесения сообщения к тому или иному периоду используется время обработки сообщения Сервисом в часовом поясе GMT+4.

4. После окончания срока действия, лимита обрабатываемого количества документов и прочих лимитов, предусмотренных любым тарифом, имеющим соответствующие ограничения (включая индивидуальные тарифы, используемые в соответствии с п.5.5 настоящих условий), тарификация производится в соответствии с условиями тарифа EDI Culture Lite+.

Тариф «EDI Culture Welcome»

Наименование	EDI Culture Welcome
Срок действия	1 (один) месяц, однократно
Стоимость	0 руб. (демонстрационный доступ)
Количество документов	Неограничено
Применяемость	Доступен для работы с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе
Примечание	После окончания срока действия тарифа КЛИЕНТУ автоматически подключается тариф EDI Culture Lite+, если КЛИЕНТ не указал иное.

Тариф «EDI Culture Eco1»

Наименование	EDI Culture Eco1		
Период оплаты	1 (один) месяц		
Тип тарификации	Предоплатный		
Стоимость	Стоимость обслуживания зависит от числа контрагентов, подключенных по данному тарифу и определяется таблицей		
	Количество контрагентов	Стоимость за последнего контрагента	Общая стоимость за всех контрагентов (справочно)
	1	3000	3000
	2	2700	5700
	3	2100	7800
	4	1500	9300
	от 5	900	от 10200
Количество документов	Неограниченно		
Типы документов	ORDERS, ORDERSP, DESADV, RECADV, APERAK, PRICAT, INVOIC, RETANN, PARTIN		
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе		
Расширение «Запрос предложений»			
Стоимость	1380 руб. за каждого контрагента		
Типы документов	REQOTE, QUOTES		
Расширение «Алкоколь»			
Стоимость	630 руб. за каждого контрагента		
Типы документов	ALCDES		
Расширение «Отчеты»			
Стоимость	630 руб. за каждого контрагента		
Типы документов	COACSU, SLSRPT, INVRPT		
Расширение «Логистика»			
Стоимость	630 руб. за каждого контрагента		
Типы документов	RETINS, INSDS, DESSCC		

Тариф «EDI Culture Eco6»

Наименование	EDI Culture Eco6
Период оплаты	6 (шесть) месяцев
Тип тарификации	Предоплатный
Стоимость	11300 руб. за каждого контрагента
Количество документов	Неограниченно
Типы документов	ORDERS, ORDERSP, DESADV, RECADV, APERAK, PRICAT, INVOIC, RETANN, PARTIN
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе
Расширение «Запрос предложений»	
Стоимость	5640 руб. за каждого контрагента
Типы документов	REQOTE, QUOTES
Расширение «Алкоголь»	
Стоимость	1900 руб. за каждого контрагента
Типы документов	ALCDES
Расширение «Отчеты»	
Стоимость	1900 руб. за каждого контрагента
Типы документов	COACSU, SLSRPT, INVRPT
Расширение «Логистика»	
Стоимость	1900 руб. за каждого контрагента
Типы документов	RETINS, INSDES, DESSCC

Тариф «EDI Culture Eco12»

Наименование	EDI Culture Eco12
Период оплаты	12 (двенадцать) месяцев
Тип тарификации	Предоплатный
Стоимость	22230 руб. за каждого контрагента
Количество документов	Неограниченно
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе
Типы документов	ORDERS, ORDERSP, DESADV, RECADV, APERAK, PRICAT, INVOIC, RETANN, PARTIN
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе
Расширение «Запрос предложений»	
Стоимость	11110 руб. за каждого контрагента
Типы документов	REQOTE, QUOTES
Расширение «Алкоголь»	
Стоимость	3800 руб. за каждого контрагента
Типы документов	ALCDES
Расширение «Отчеты»	
Стоимость	3800 руб. за каждого контрагента
Типы документов	COACSU, SLSRPT, INVRPT
Расширение «Логистика»	
Стоимость	3800 руб. за каждого контрагента
Типы документов	RETINS, INSDDES, DESSCC

Тариф «EDI Culture Lite+»

Наименование	EDI Culture Lite+																												
Период оплаты	1 (один) месяц																												
Тип тарификации	Постоплатный																												
Стоимость	Стоимость зависит от количества документов, обработанных системой по всем контрагентам, для работы с которыми КЛИЕНТ выбрал данный тариф, и определяется по таблице:																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Количество обработанных Системой документов за период</th><th>Стоимость, руб.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>До 1000 документов</td><td>За весь трафик</td></tr> <tr> <td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>до 20</td><td>460</td></tr> <tr> <td>21-60</td><td>1180</td></tr> <tr> <td>от 61 до 100</td><td>1910</td></tr> <tr> <td>от 101 до 300</td><td>5180</td></tr> <tr> <td>от 301 до 600</td><td>9900</td></tr> <tr> <td>от 601 до 1000</td><td>15120</td></tr> <tr> <td>От 1001 документа</td><td>За один документ</td></tr> <tr> <td>от 1001 до 10000</td><td>14,6</td></tr> <tr> <td>от 10001 до 20000</td><td>13,6</td></tr> <tr> <td>от 20001 до 30000</td><td>13</td></tr> <tr> <td>от 30001</td><td>7,4</td></tr> </tbody> </table>		Количество обработанных Системой документов за период	Стоимость, руб.	До 1000 документов	За весь трафик	0	0	до 20	460	21-60	1180	от 61 до 100	1910	от 101 до 300	5180	от 301 до 600	9900	от 601 до 1000	15120	От 1001 документа	За один документ	от 1001 до 10000	14,6	от 10001 до 20000	13,6	от 20001 до 30000	13	от 30001	7,4
Количество обработанных Системой документов за период	Стоимость, руб.																												
До 1000 документов	За весь трафик																												
0	0																												
до 20	460																												
21-60	1180																												
от 61 до 100	1910																												
от 101 до 300	5180																												
от 301 до 600	9900																												
от 601 до 1000	15120																												
От 1001 документа	За один документ																												
от 1001 до 10000	14,6																												
от 10001 до 20000	13,6																												
от 20001 до 30000	13																												
от 30001	7,4																												
Количество документов	Неограниченно																												
Применяемость	Доступен для работы с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе и с контрагентами, подключенными через роуминг																												
Тарифицируемые документы	ИСХОДЯЩИЕ и ВХОДЯЩИЕ EDI-документы																												

Дополнительные услуги

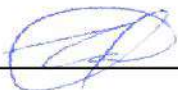
Стоимость дополнительных УСЛУГ определяется следующим образом:

- УСЛУГИ по внедрению конвертирования EDI-документов в формат КЛИЕНТА (при наличии технической возможности) – включено в стоимость тарифного плана;
- УСЛУГИ по поддержке конвертирования EDI-документов в формат КЛИЕНТА – включено в стоимость тарифного плана;
- УСЛУГИ технической поддержки – в соответствии с приложением 2 к настоящим Условиям.

Тариф «EDI Culture Max+»*

Наименование	EDI Culture Max+
Период оплаты	1 (один) месяц
Тип тарификации	Постоплатный
Стоимость	Первый контрагент: 3260 руб. Второй и каждый последующий контрагент: 1630 руб.
Количество документов	неограниченно
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе
Примечания	Если в течение оплачиваемого периода с каким-то из контрагентов не было обмена документами, то данный контрагент не тарифицируется

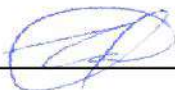
*Тариф является архивным и переход на него невозможен.


Д.Р. Галимов

Тариф «EDI Culture Pro»*

Наименование	EDI Culture Pro
Период оплаты	1 (один) месяц
Тип тарификации	Постоплатный
Стоимость	3300 руб. за всех контрагентов
Количество документов	неограниченно
Применяемость	Доступен для работы только с контрагентами, имеющими прямое подключение к Системе

* Тариф является архивным и переход на него невозможен.

 Д.Р. Галимов

Приложение 2

Соглашение об уровне поддержки и сопровождения

Общие положения

Данное приложение описывает перечень услуг, предоставляемых в рамках технической поддержки и сопровождения (далее – техподдержки) Клиента, а также определяет требования к уровню оказания данных услуг. Данное приложение является основным для деятельности службы поддержки и определяет основные принципы его функционирования.

Метрики сервиса

Работа техподдержки опирается на соблюдение нескольких метрик:

Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается один из моментов:

- поступление электронного письма на адрес support@edicult.ru;
- регистрация заявки через службу регистрации инцидентов, предоставленную Исполнителем в Web-интерфейсе Системы в разделе «Поддержка»;
- телефонный звонок в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

Время решения обращения – время, прошедшее с момента фактического начала работ над инцидентом до закрытия заявки. Временем начала работы считается момент отправки КЛИЕНТУ уведомления о начале работ. Временем решения инцидента считается момент отправки КЛИЕНТОМ сообщения, подтверждающего закрытие заявки. Уведомления о начале и завершении работ направляются КОМПАНИЕЙ представителю КЛИЕНТА, от чьего имени поступила заявка на обслуживание.

Время жизни обращения – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента его закрытия.

Уровни обращений

Все обращения делятся на несколько уровней в зависимости от характера заявки и степени их влияния на качество получения УСЛУГ КЛИЕНТОМ:

- **Аварийный** – КЛИЕНТ не может работать с Системой ни одним из возможных для Системы способов (интеграция с ИС, Web-интерфейс и пр.), превышение максимально допустимого времени прохождения документов и т.п.
- **Срочный** – КЛИЕНТ может работать с Системой, но работа в стандартном для него режиме затруднена или невозможна (например, Клиент обычно работает через интеграцию с ИС, но до устранения обращения ему доступен только Web-интерфейс системы)
- **Нормальный** – обращения, не влияющие на текущую ситуацию по работе КЛИЕНТА в системе, но решение которых в будущем позволило бы улучшить ситуацию (например, пожелания по доработке системы, заявка на регистрацию учетной записи, регистрацию сертификата, настройку взаимосвязи с партнером и пр.).

Уровень обращению присваивается службой поддержки КОМПАНИИ.



Д.Р. Галимов

Порядок обращения в техподдержку

Для получения услуг техподдержки, КЛИЕНТ должен соблюдать следующий порядок обращения в службу технической поддержки КОМПАНИИ:

1. Все обращения принимаются по любому из следующих каналов:
 - **Рекомендуемый способ:** по электронной почте support@edicult.ru;
 - **Дополнительный способ:** по телефонам **+7 (3412) 901-907; +7 (495) 12-88-901**
2. При обращении представитель КЛИЕНТА должен указать свою контактную информацию (название организации, полное имя представителя КЛИЕНТА, e-mail и/или телефон для связи), а также максимально полное описание инцидента, включающее в себя, но не ограничиваясь следующими сведениями:
 - текстовое описание инцидента;
 - дату и время возникновения инцидента (когда заметили);
 - снимки экрана (далее – скриншоты), если это возможно для данного инцидента;
 - номер, дату, отправителя, получателя документа, если обращение связано с обработкой документа в Системе;
 - иные сведения, которые КЛИЕНТ сочтет необходимыми для предоставления максимально полной картины инцидента.
3. КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что реакция службы поддержки не означает решение обращения, так как для решения вопроса может потребоваться дополнительная информация, запрашиваемая службой поддержки КОМПАНИИ у КЛИЕНТА. Если в течение 3 (трех) рабочих дней КЛИЕНТ не предоставляет запрошенную дополнительную информацию или не уведомляет службу поддержки о необходимости увеличения срока для сбора и предоставления указанной информации, служба поддержки имеет право закрыть обращение, т.е. прекратить дальнейшую работу по нему.
4. КЛИЕНТ имеет право закрыть обращение в любое время.
5. После решения обращения КЛИЕНТ должен закрыть обращение или отправить опровержение выполнения работ. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено КЛИЕНТОМ в течение 1 рабочего дня с момента поступления от КОМПАНИИ уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ.
6. Все взаимодействие с представителем КЛИЕНТА осуществляется по контактной информации, предоставленной в обращении, а в случае направления обращения по электронной почте – по e-mail отправителя.

Уровни обслуживания

КОМПАНИА предоставляет три уровня техподдержки, отличающихся стоимостью и уровнем обслуживания (предельными значениями метрик сервиса):

- Базовый
- Стандартный
- Расширенный

Уровень обслуживания КЛИЕНТА определяется отметкой в заявлении на присоединение к настоящим Условиям и наличием оплаты выбранного уровня обслуживания. Оплата услуг технической поддержки осуществляется ежегодно, до начала получения техподдержки в соответствии с выбранным уровнем обслуживания. При отсутствии оплаты, техподдержка осуществляется в соответствии с уровнем обслуживания «Базовый».

Стоимость и параметры обслуживания в зависимости от уровня приведены в таблице:

Параметр	Значения параметра при разных уровнях обслуживания		
	Базовый	Стандартный	Расширенный
Стоимость (рублей в год, без НДС)	-	14520	26620
Время регистрации обращения, минут	15	15	15
Максимальное время реакции на обращение, рабочих часов ¹	16	4	1
Максимальное время решения обращения ² , рабочих часов:			
Аварийный	16	6	3
Срочный	24	10	6
Нормальный	32	16	12
Прием обращений через e-mail	предоставляется	предоставляется	предоставляется
Прием обращений по телефону	не предоставляется	предоставляется	предоставляется
Обработка обращений по работе предоставленного КОМПАНИЕЙ модуля интеграции Системы с ИС КЛИЕНТА при условии внедрения КЛИЕНТОМ данного модуля без привлечения КОМПАНИИ	не предоставляется	не предоставляется	предоставляется
Обработка обращений по работе предоставленного КОМПАНИЕЙ модуля интеграции Системы с ИС КЛИЕНТА при условии внедрения данного модуля специалистами КОМПАНИИ	предоставляется в течение 30 дней после внедрения	предоставляется	предоставляется
Доступ к обновлениям модуля интеграции Системы с ИС, предоставляемого КОМПАНИЕЙ	не предоставляется	предоставляется	предоставляется
Оповещение КЛИЕНТА по e-mail о документах КЛИЕНТА, при обработке которых возникла ошибка	предоставляется	предоставляется	предоставляется
Оповещение КЛИЕНТА по e-mail о новых документах	предоставляется (по запросу)	предоставляется (по запросу)	предоставляется (по запросу)
Дополнительные оповещения КЛИЕНТА, настраиваемые индивидуально	не предоставляется	не предоставляется	предоставляется 3 типа оповещений при наличии технической возможности

Допустимое время обращения в службу технической поддержки КОМПАНИИ зависит от способа его обращения. Прием обращения не означает начало работ над ним – время обработки сообщения определено в параметрах обслуживания и зависит от выбранного уровня обслуживания.

Способ обращения	Время приема обращений
Время приема обращений на e-mail	круглосуточно, без выходных дней
Время приема обращений по телефону	В будние дни с 8:30 до 17:30 (GMT+4)

¹ Рабочими считаются часы в будние дни в диапазоне с 8:30 до 17:30 (GMT+4).

² Время решения обращения считается с момента предоставления КЛИЕНТОМ всей запрошенной у него информации по обращению и не учитывает время ожидания от клиента запрошенных сведений, необходимых для решения инцидента