

«Утверждаю»  
И.о. Генерального директора  
ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»

  
В.Г. Тарасов  
«04» апреля 2024 г.



**ОФЕРТА ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»  
на заключение Договора об оказании услуг и выполнении иных обязательств  
для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

город Санкт-Петербург

Общество с ограниченной ответственностью «КОРУС Консалтинг СНГ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице исполняющего обязанности генерального директора Тарасова Виталия Геннадьевича, действующего на основании Устава, направляет настоящую оферту (далее – Оферта) юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, занимающимся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, заключить договор на ниже изложенных условиях (далее – Договор):

**ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Стороны договорились о следующем значении терминов для использования в настоящем Договоре:

«Заказчик» – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, заключившее/ий с Исполнителем настоящий Договор.

«Заявка» – документ, в том числе в электронной форме, заполняемый Заказчиком по форме, рекомендованной Исполнителем, на получение услуг, работ или лицензий, в рамках действия настоящего Договора, за отдельную стоимость и принятый Исполнителем к исполнению.

«Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «КОРУС Консалтинг СНГ» (ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»), зарегистрированное Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 15 по Санкт-Петербургу 03.11.2005 г., ОГРН 1057812752502, ИНН 7801392271, КПП 780201001, место нахождения: Российская Федерация, 194100, г. Санкт-Петербург, Большой Сампсониевский проспект, д. 68, литер Н, помещение 1Н, банковские реквизиты: р/с 40702810455080001896, к/с 30101810500000000653, БИК044030653, СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ.

«Личный кабинет клиента» – программное обеспечение (программа для ЭВМ), предназначенное для удалённого подключения и управления Заказчиком Сервисами и услугами, предоставляемыми Исполнителем, правообладателем которого выступает Исполнитель.

«Сервис» – отдельная программа для ЭВМ Системы.

«Система» – Система «Сфера», как комплекс/пакет программ для ЭВМ (включая, но не ограничиваясь, следующими программами для ЭВМ (модулями): «Сфера – электронный обмен данными и документами» (далее также СФЕРА EDI), СФЕРА Курьер, СФЕРА Отчетность, Личный кабинет клиента), правообладателем и разработчиком которых является Исполнитель), имеющие широкий спектр функциональных, технических и иных возможностей, включая, но не ограничиваясь: электронный документооборот без электронной подписи (EDI), юридически значимый электронный документооборот с использованием электронной подписи, передача отчётности в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, удалённое подключение и управление Заказчиком Сервисами и услугами, предоставляемыми Исполнителем, и т.п.

Обработка и хранение электронных документов осуществляется Исполнителем в базах данных размещенных на территории РФ.

Доступ и работа Заказчика в Системе производиться по общему правилу по модели SaaS с использованием интернет-браузера, но может предоставляться и посредством отдельного мобильного или деск-топного приложения (при наличии таковых приложений). Заказчик соглашается с получением услуг Системы указанным преимущественным способом и осознает, что сеть «Интернет» не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с подключением его вычислительных средств к сети «Интернет», возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при работе через сеть «Интернет».

Исполнитель настоящим заверяет и гарантирует, что в рамках настоящего Договора не предполагается и не требуется предоставление Заказчику каких-либо прав пользования Системой, как объектом авторского права, для целей выполнения такого Договора, если иное прямо не предусмотрено Сторонами.

«Услуги подключения к сервисам» – это услуги первичного тестирования отдельного сервиса и/или пакета сервисов для обеспечения возможности Заказчика осуществлять в них бесперебойный вход и их дальнейшее использование.

«Услуги сопровождения Системы» (далее – Услуги) – комплекс услуг по сопровождению отдельных Сервисов и/или пакета Сервисов Системы, согласно Приложениям № 1 и № 4 к Договору (Оферте), направленные на предоставление возможности использования Заказчиком Системы, включая формирование, отправку и получения электронных данных и документов о товарах и поставках без электронной подписи (EDI); электронных документов с электронной подписью;

настройку взаимосвязей между Заказчиком и указанным им контрагентом; формирование отчётов, справок; хранению электронных данных и документов Заказчика; использование иных возможностей Системы и её Сервисов.

При этом в Приложениях к настоящему Договору для отдельных Сервисов может быть предусмотрено иное обозначение услуги по сопровождению Системы. Указанные в Приложениях к настоящему Договору термины и определения имеют приоритетное обозначение исключительно для того Сервиса, к которому относится. Во всех остальных случаях, используется определение, установленное настоящим Договором.

**«Счёт-фактура с дополнительной информацией»** – электронный документ с функцией счёта-фактуры, используемого при расчётах по налогу на добавленную стоимость, и с функцией документа о выполнении работ, передаче имущественных прав (документ об оказании услуг), который составлен в формате и по требованиям, предусмотренными действующим Приказом ФНС России.

**«Универсальный передаточный документ» (а равно «УПД»)** – универсальный передаточный документ, составленный на бумажном носителе, который представляет собой счёт-фактуру, дополненный реквизитами первичных учётных документов, подтверждающих передачу имущественных прав, сдачу-приёмку работ (услуг), а в случае передачи в формате XML по телекоммуникационным каналам связи в файле обмена – визуальную форму либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, либо документа о передаче прав, составленного в формате и по требованиям, предусмотренными действующим Приказом ФНС России.

**«Подписка и/или пакет»** – способ, на условиях которого предоставляется услуга. Характеризуется единовременным оказанием, при котором услуга считается оказанной в день Активации пакета или подписки. Дата активации соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг, УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией.

**«ПО и/или программное обеспечение»** – программа для ЭВМ.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги подключения к Сервису, услуги сопровождения Системы и иные услуги, предусмотренные настоящим Договором и Заявками Заказчика.

1.2. Исполнитель по запросу Заказчика как лицензиар (сублицензиар) предоставляет Заказчику как лицензиату (сублицензиату) в порядке, способами и в пределах, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему, права использования ПО на основании лицензионных соглашений, указанных в Приложениях к настоящему Договору, на территории Российской Федерации на условиях простой (неисключительной) лицензии, по которым Исполнитель является правообладателем или владельцем неисключительных прав, а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю вознаграждение на основании тарифов Исполнителя.

Исполнитель имеет право на передачу простой (неисключительной) лицензии на программное обеспечение, предусмотренное лицензионным соглашением, прилагаемым к настоящему Договору, или к Заявке на приобретение такого программного обеспечения.

1.3. Исполнитель-лицензиар гарантирует Заказчику наличие у него соответствующих полномочий и прав, возникающих или в силу закона (ст. 1228 и ст. 1259 ГК РФ) или на основании соответствующего договора с правообладателем, необходимых для передачи Заказчику прав на программное обеспечение.

Исполнитель-лицензиар не даёт своего согласия Заказчику-лицензиату на заключение сублицензионных и иных договоров о предоставлении прав использования ПО другим лицам без предварительного письменного одобрения Исполнителя по каждому такому факту.

1.4. Количество приобретаемых Заказчиком лицензий определяется по соответствующему документу, оформленному Сторонами в период действия Договора, согласно п. 1.8. настоящего Договора. Простая (неисключительная) лицензия считается предоставленной Лицензиату в дату составления Исполнителем соответствующего универсального передаточного документа о передаче имущественных прав (лицензий)/акта приёма-передачи лицензий либо счёта-фактуры с дополнительной информацией. Простая (неисключительная) лицензия на ПО предоставляется на новый срок Заказчику на основании оплаченного счёта (без Заявки) в случае, если лицензионное соглашение на данное программное обеспечение является Приложением к настоящему Договору, либо оно было приобретено ранее по Заявке, включающей в себя лицензионное соглашение на такое программное обеспечение.

1.5. Наименование, описание, состав и стоимость услуг, а также вознаграждение и порядок передачи лицензии, установлены в Приложениях к настоящему Договору.

1.6. Договор содержит в себе элементы договора возмездного оказания услуг, лицензионного договора и элементы других договоров, предмет и условия которых предусмотрены последующими разделами Договора.

1.7. В отдельных случаях Исполнитель вправе в одностороннем порядке предоставлять Заказчику иные тарифы и/или условия предоставления услуг (выполнения работ/передачи лицензий) в рамках настоящего Договора, в том числе не предусмотренные Приложениями к настоящей Оферте. Изменения условий или иные тарифы фиксируются Исполнителем и направляются Заказчику путём направления уведомления, счёта с отличными от предусмотренных тарифами или в Заявке, направляемой Заказчиком. Такая Заявка будет считаться принятой Исполнителем в случае, если Исполнитель выполняет предусмотренные Заявкой обязательства в соответствии с условиями и тарифами, предусмотренными Заявкой, и/или с условиями скорректированного Исполнителем счёта.

1.8. На основании Договора Исполнитель может также оказывать Заказчику услуги (выполнять работы/предоставлять права на программное обеспечение), как предусмотренные в Договоре и Приложениях к нему, так и прямо не указанные в них, но связанные с Договором, и/или осуществлять их продление (предоставление на новый срок). При этом перечень таких услуг (работ/лицензий), их стоимость, порядок и сроки оказания/предоставления и их оплаты согласовываются уполномоченными представителями Сторон в Заявке и/или в выставленном Исполнителем счёте, который в части оказания услуг (выполнения работы/передачи лицензий), не предусмотренных настоящим Договором,

будет являться простой формой договора. Факт оказания таких услуг (выполнения работ/передачи лицензий) отражается Сторонами в Акте сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёте-фактуре с дополнительной информацией, а оформления дополнительного соглашения к Договору в этом случае не требуется.

Приобретение Заказчиком прав на программное обеспечение (лицензий) осуществляется, согласно п. 1.4. Договора.

1.9. В отдельных случаях Исполнитель вправе в одностороннем порядке предоставлять каким-либо Заказчикам тарифы и/или условия предоставления услуг (работ/лицензий), отличные от изложенных в действующей редакции Договора (Оферты), в зависимости от особенностей отправки и/или получения такими Заказчиками электронных документов или других оснований. Такое изменение тарифов и/или условий предоставления услуг (работ/лицензий) может быть осуществлено на этапе заключения Договора (Оферты) только в письменной форме путём отправки Исполнителем Заказчику уведомления с особыми условиями или оформления Сторонами Заявки или дополнительного соглашения к Договору с условиями, отличными от предусмотренных в Договоре. Такие изменения вступают для Заказчика в действие с даты, указанной в соответствующем документе.

При этом Заказчик вправе в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления Исполнителя (п.п. 9.4.1., 9.4.2. настоящего Договора) сформировать и направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от работы по предлагаемому в документе тарифам и/или условиям предоставления услуг (работ/лицензий).

При получении Исполнителем в установленный срок от Заказчика письменного мотивированного отказа от своего нового предложения, действие соответствующего документа Исполнителя считается приостановленным, и Исполнитель вправе либо начать процедуру урегулирования разногласий и формирование новых тарифов и/или условий предоставления услуг (работ/лицензий), либо расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без каких-либо последствий для себя, уведомив об этом Заказчика в порядке, предусмотренном п.п. 9.2. – 9.4. настоящего Договора.

При неполучении Исполнителем в установленный срок от Заказчика письменного мотивированного отказа от своего предложения, действие соответствующего документа Исполнителя начинается с даты, указанной в нём.

1.10. Заказчик обязан принимать все необходимые и достаточные меры по отслеживанию срока действия подписки на услуги (работы/лицензию) и своевременно обращаться к Исполнителю с запросом на приобретение дополнительных услуг (работ/лицензий) или предоставление услуг (работ/лицензий) на новый срок. Заказчик принимает полную ответственность за любые последствия неисполнения и/или ненадлежащего исполнения данного обязательства.

## 2. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Настоящая Оферта считается добровольно, полностью и безоговорочно акцептованной Заказчиком, а настоящий Договор заключённым с момента проставления Заказчиком или его представителем отметки в графе «Я ознакомлен и согласен с условиями Договора (Оферты) ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»» на странице регистрации нового пользователя в сети Интернет по адресу: [www.esphere.ru](http://www.esphere.ru), либо с момента когда произведена оплата по любому из направленных Исполнителем счетов, либо при выполнении Заказчиком любых действий (конклюдентных действий), предусмотренных настоящим Договором (в том числе направления Заявки и др.).

Стороны рассматривают действия Заказчика по оплате услуг (работ/лицензий), как последующее одобрение и согласие Заказчика с настоящей Офертой, и заключение Договора, согласно ст. 183 Гражданского кодекса РФ.

В таком случае Исполнитель оставляет за собой право оценивать действия Заказчика или его представителя по заключению настоящего Договора и использованию Сервисов Исполнителя, указанных в настоящем Договоре и в Заявках Заказчика, как сделку, заключённую от имени и в интересах представителя Заказчика, и создающие для него права и обязанности, предусмотренные как для Заказчика, так и для Исполнителя.

2.2. Акцепт Оферты означает, что Заказчик и/или его представители предварительно ознакомились и подтверждают своё согласие со всеми условиями и положениями Договора, Приложениями к нему, включая лицензионные соглашения.

После акцепта настоящей Оферты (заключения настоящего Договора) Заказчик не вправе ссылаться на то, что он не ознакомлен с условиями и положениями Договора, а также с Приложениями к нему (частично или в полном объёме), включая лицензионные соглашения либо не признаёт их обязательность.

2.3. Заказчик осведомлён и признаёт, что Исполнитель самостоятельно присваивает номер и дату Договору и использует их при исполнении Договора, в т.ч. при взаиморасчётах.

2.4. Заказчик и/или его представители заверяют и гарантируют, что обладают всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения настоящего Договора.

2.5. В случае если Заказчик и/или его представители не согласны с каким-либо условием настоящего Договора, Заказчику предлагается отказаться от заключения настоящего Договора и использования Сервисов Системы.

2.6. Действие Договора распространяется на правоотношения Сторон с даты фактического первого начала использования Заказчиком Системы, получения им от Исполнителя услуг или иных обязательств, указанных в настоящем Договоре (Оферте), возникшие до акцепта Заказчиком настоящей Оферты, если иное не противоречит существу обязательств Сторон.

## 3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

3.1. На основании настоящего Договора Исполнитель после заключения с Заказчиком Договора по общему правилу оказывает Заказчику услуги подключения к Сервисам Исполнителя и их сопровождения в порядке и способами, указанными в настоящем Договоре (Оферте).

Вместе с тем, Исполнитель, при наличии технической возможности, вправе предоставить Заказчику ознакомительный доступ к отдельным Сервисам (на своё усмотрение) путём направления письма с уникальными аутентификационными данными (логин и пароль) для входа и работы в соответствующих Сервисах Системы на адрес

электронной почты Заказчика, указанный им согласно п. 2.1. настоящего Договора при заполнении регистрационных данных на сайте Исполнителя в сети «Интернет» и акцепте настоящей Оферты.

Ознакомительный доступ даёт Заказчику возможность знакомиться с интерфейсом соответствующего Сервиса Системы и оформлять соответствующие Заявки на услуги, но не даёт возможности полноценной работы Сервисов, обмена данными или оказания Исполнителем услуг по сопровождению или подключению к Сервисам Системы.

3.1.1. Фактом оказания услуг подключения к сервису СФЕРА EDI является предоставление Заказчиком (его Пользователем) ответного письма любого содержания на письмо Исполнителя с информацией для входа и работы в указанном Сервисе Системы; Исполнитель направляет такое письмо на адрес электронной почты Заказчика, указанный Заказчиком при заполнении регистрационных данных на сайте Исполнителя в сети «Интернет».

3.1.2. Фактом оказания услуг подключения к сервисам СФЕРА Курьер и Личный кабинет клиента является предоставление Заказчику доступа к таким Сервисам Системы и уникальных аутентификационных данных (логин и пароль) для работы в них на адрес электронной почты Заказчика, указанной им при заполнении регистрационных данных на сайте Исполнителя в сети «Интернет», и/или прохождение в сервисе СФЕРА Курьер первого электронного документа от/к Заказчика(-у) по любой настроенной взаимосвязи.

3.1.3. Фактом оказания услуг подключения к пакету сервисов СФЕРА EDI, СФЕРА Курьер и Личный кабинет клиента является наступление одного из событий, указанных в п.п. 3.1.1., 3.1.2. настоящего Договора.

3.1.4. Фактом оказания услуг подключения к сервису СФЕРА Ответность является предоставление пользователю Заказчика доступа к этому Сервису и уникальных аутентификационных данных (логин и пароль) для работы в нём на адрес электронной почты Заказчика, указанной им при заполнении регистрационных данных на сайте Исполнителя в сети «Интернет» или в Заявке на заключение Договора. При пролонгировании срока действия тарифа на сервис СФЕРА Ответность на новый срок фактом оказания услуги подключения по такому тарифу является продление срока действия текущих доступов и уникальных аутентификационных данных Заказчика (его пользователя) для входа в сервис СФЕРА Ответность на новый срок, что подтверждается Актом сдачи-приемки услуг/УПД или счетом-фактурой с дополнительной информацией Исполнителя.

3.2. Для начала использования Сервисов Исполнителя Заказчик организует рабочее место в соответствии с техническими требованиями по установке и настройке компонентов для работы в соответствующем Сервисе и с момента подключения к ним выполняет требования пользовательской документации (руководств пользователей/администратора), размещённой на сайте Исполнителя по адресу: [www.esphere.ru/support/download/](http://www.esphere.ru/support/download/).

В случае внесения существенных изменений в функционал соответствующего Сервиса Системы, Исполнитель оповещает Заказчика о факте таких изменений посредством контактной электронной почты Заказчика и/или одновременно публикует описание таких изменений в составе технических требований и/или пользовательской документации на сайте Исполнителя по адресу: [www.esphere.ru/support/download/](http://www.esphere.ru/support/download/).

В остальных случаях изменения технических требований и/или пользовательской документации Исполнитель предоставляет Заказчику возможность ознакомиться с новой редакцией технических требований и/или пользовательской документации путём её публикации на сайте Исполнителя по адресу: [www.esphere.ru/support/download/](http://www.esphere.ru/support/download/). При этом никакого дополнительного уведомления со стороны Исполнителя для ознакомления Заказчика с новой редакцией технических требований и/или пользовательской документации не требуется.

3.3. С момента заключения Договора Исполнитель выставляет Заказчику счёт на оплату стоимости услуг подключения к соответствующему Сервису и/или сопровождения соответствующего Сервиса и/или иных услуг (работ/лицензий), указанных в Приложениях, и/или в оформленных Заказчиком Заявках к настоящему Договору. Заказчик обязан оплатить счёт в порядке, установленном в разделе 4 настоящего Договора.

В случае если Заказчик не оплатит счёт в установленный Договором срок, Исполнитель имеет право заблокировать (или ограничить) доступ Заказчика к Сервисам Системы без направления Заказчику уведомления в последний день срока, установленного в Договоре для оплаты счёта, и расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке.

3.4. Заказчик обязуется сообщить Исполнителю как обработчику персональных данных и даёт согласие в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ на обработку ФИО, e-mail и номера телефонов каждого из своих представителей, уполномоченных по работе с Системой и/или иным программным обеспечением Исполнителя, по организационным, техническим и финансовым вопросам. К категории уполномоченных лиц Заказчика также относятся лица, представляющие интересы Заказчика в переписке с Исполнителем и/или в запросах. Заказчик обязуется незамедлительно письменно или в виде электронного документа уведомлять Исполнителя об изменении этой информации с предоставлением актуальных сведений о своих уполномоченных представителях.

Заказчик обязуется обеспечивать правомерность передачи Исполнителю и последующей обработки Исполнителем для целей, указанных в п. 3.5. Договора, персональных данных, которые содержатся в иных предоставляемых Заказчиком Исполнителю документах и информации (в том числе, предоставленных в электронной форме), с соблюдением требований действующего законодательства РФ – в частности, требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.5. Персональные данные пользователей Заказчика, указанные в п. 3.4. Договора, будут обрабатываться Исполнителем исключительно с целью выполнения договоренностей Сторон, предоставления Исполнителем пользователям других Заказчиков права взаимодействовать с Заказчиком и его пользователями посредством Системы, информирования пользователей Заказчика о продуктах и услугах Исполнителя посредством электронной почты, телефонных обращений, SMS-сообщений в течение всего срока действия Договора, с осуществлением следующих действий с персональными данными как с использованием средств автоматизации, так и без средств автоматизации: сбор, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача (предоставление, доступ), в том числе в контролирующие (надзорные) органы, обезличивание, уничтожение.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность переданных персональных данных пользователей Заказчика и предоставляет доступ к персональным данным только тем лицам, которым эта информация необходима, обеспечивая соблюдение указанными лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке, и/или в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. Иные вопросы обработки персональных данных предусмотрены в Политике Исполнителя в отношении обработки персональных данных, опубликованной в сети «Интернет» по адресу: [www.esphere.ru](http://www.esphere.ru).

Исполнитель обеспечивает безопасность обработки персональных данных пользователей Заказчика, указанных в п. 3.4 Договора, в течение всего срока действия Договора и в течение 3 (трёх) лет с момента прекращения действия Договора в соответствии с требованиями статьи 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.6. Исполнитель вправе самостоятельно привлекать третьих лиц (соисполнителей) для оказания услуг (выполнения работ/передачи лицензий) по настоящему Договору, неся перед Заказчиком ответственность за их действия, как за свои собственные.

3.7. Местом исполнения Договора и местом выполнения обязательств Исполнителя является Российская Федерация, город Санкт-Петербург, если иное не предусмотрено настоящим Договором или Приложениями к нему.

3.8. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг (выполнение работ) и/или ограничить доступ к Сервису Системы в случае неоплаты Заказчиком предоставленных Исполнителем услуг (работ) и иных обязательств более чем за 1 (один) отчётный период, либо при наличии у Заказчика задолженности перед Исполнителем в общей сумме, превышающей стоимость услуг (работ/лицензий) и иных обязательств за предыдущий оплаченный Заказчиком отчётный период, либо при отсутствии у Заказчика действующего GLN или членства в Ассоциации автоматической идентификации «ЮНИСКАН/GS1 РУС» (GS1), до момента устранения выявленных нарушений. Независимо от реализации права на приостановку оказания услуг (выполнения работ/передачи лицензий) и/или ограничения доступа к Сервису, в случае неустранения Заказчиком выявленных нарушений, Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке без каких-либо последствий для себя, уведомив об этом Заказчика в порядке, предусмотренном п.п. 9.2. – 9.4. настоящего Договора.

Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг подключения и сопровождения сервиса СФЕРА Отчетность при получении писем/запросов от органов государственной власти (в т.ч. контрольно-надзорных органов), ставящих под сомнение правомерность деятельности Заказчика, до момента получения от него информации (документов) об обратном.

3.9. Заказчик осведомлён о том, что по услугам (работам/лицензиям), перечисленным в настоящем Договоре (Оферте), и/или случаям, предусмотренным в п.п. 1.7. – 1.9. Договора (Оферты), Исполнитель вправе направить в адрес Заказчика документы для оплаты соответствующих услуг (работ/лицензий), а также уведомления или иные документы в рамках настоящего Договора (Оферты) через сервис СФЕРА Курьер независимо от выбора такого сервиса Заказчиком и/или наличия у него электронной подписи. Заказчик принимает на себя обязанности осуществлять вход в сервис СФЕРА Курьер и знакомиться с полученными документами ежемесячно в течение 10 (десяти) календарных дней по истечении каждого отчётного периода (месяца, квартала) и/или даты оказания услуг (выполнения работ/передачи лицензий), а также в тот же срок с момента принятия Исполнителем соответствующей Заявки. Заказчик несёт риски, связанные с ненадлежащим исполнением настоящего пункта Договора.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И СДАЧИ - ПРИЁМКИ УСЛУГ (РАБОТ)/ ПЕРЕДАЧИ ЛИЦЕНЗИЙ**

4.1. Оплата услуг (работ/лицензий) по настоящему Договору осуществляется Заказчиком на основании счёта Исполнителя не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения счёта Заказчиком согласно п.п. 9.2. – 9.4. Договора, а оплата ежемесячно оказываемых услуг осуществляется не позднее 25-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, на основании счёта и Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, если иной срок не предусмотрен Договором или Приложениями к нему. При этом досрочная оплата (аванс) не является займом, а отсрочка платежа и рассрочка платежа – коммерческим кредитом, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

4.2. Счёт и/или пакет документов по оказанным Исполнителем услугам (выполненным работам/переданным лицензиям) считается полученным Заказчиком, а обязательство Заказчика по оплате возникшим, с даты, указанной в п. 9.4. настоящего Договора.

Обязательство Заказчика по оплате считается выполненным с момента зачисления всей суммы денежных средств по выставленным документам на расчётный счёт Исполнителя.

4.3. Все взаиморасчёты будут производиться в российских рублях безналичным платежом.

Оплата по настоящему Договору осуществляется Заказчиком (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) или иным юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем за Заказчика безналичным платежом с расчётного счёта юридического лица или индивидуального предпринимателя на расчётный счёт Исполнителя.

Дополнительно оплата за Заказчика может быть осуществлена физическим лицом по счёту, выставленному на имя Заказчика, или через Банк-эквайер с использованием банковской карты физического лица путём списания денежных средств с неё, в порядке, указанном в п. 4.4. настоящего раздела за оказанные услуги (выполненные работы/переданные лицензии) по Договору. В случае осуществления оплаты физическим лицом оказанных услуг (выполненных работ/переданных лицензий), указанных в настоящем Договоре Заказчик подтверждает и признаёт, что такое физическое лицо является уполномоченным представителем и подотчётным лицом Заказчика. При отсутствии у Исполнителя адреса электронной почты указанного физического лица Исполнитель вправе направить чек-квитанцию на известный ему адрес электронной почты Заказчика.

В случае перечисления денежных средств физическим лицом в качестве аванса (предоплаты) за услуги (работы/лицензии), не оказанные (не выполненные/не предоставленные) по Договору в дату поступления денежных средств, по счёту, выставленному на имя Заказчика – юридического лица или индивидуального предпринимателя, Заказчик подтверждает, что такое физическое лицо, не является уполномоченным представителем и подотчётным лицом Заказчика и не имеет права производить за него оплату таких услуг (работ/лицензий). В этом случае Исполнитель признаёт поступившие таким образом денежные средства как ошибочно перечисленные и производит возврат денежных средств физическому лицу в течение 10 (десяти) календарных дней с момента поступления их на расчётный счёт Исполнителя.

4.4. Условия оплаты услуг (работ/лицензий) физическими лицами за Заказчика с использованием банковских карт:

4.4.1. Термины и определения:

«Банковская карта» – расчётная (дебетовая), кредитная карта: международная банковская карта Visa ПАО Сбербанк, MasterCard ПАО Сбербанк и карты сторонних Банков-эмитентов VISA, MasterCard, Maestro, Visa Electron, МИР, JCB, являющаяся электронным средством платежа.

«Банк-эмитент» – кредитная организация, являющаяся участником платёжной системы и осуществляющая эмиссию банковских карт.

«Банк-эквайер» – кредитная организация, являющаяся участником платёжной системы, организующая точки приёма банковских карт и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчётов и платежей по банковским картам в этих точках.

«CVC2/CVV2» – специальный код, который применяется для проверки подлинности карты, выпущенной банком. Печатается на обратной стороне карты, сразу после номера карты, либо после последних 4 цифр номера карты и всегда состоит из трёх цифр.

4.4.2. Исполнитель направляет физическому лицу для осуществления оплаты счёт и ссылку на страницу в сети «Интернет» на специальную страницу оплаты Банка-эквайера, где отображаются параметры платежа и предлагается ввести реквизиты банковской карты.

4.4.3. Физическое лицо вводит следующие реквизиты Банковской карты:

- номер карты;
- дату окончания срока действия карты;
- имя и фамилию владельца карты, как указано на карте;
- значения CVC2 или CVV2;

и подтверждает своё согласие оплатить услуги (работы/ лицензии) вводом специального пароля.

Специальный пароль представляет собой цифровую/буквенно-цифровую последовательность, однозначно идентифицирующую физического лица как держателя карты. Проверка специального пароля обеспечивается Банком-эмитентом.

4.4.4. Банк-эквайер проверяет право физического лица провести операцию в соответствии с регистрацией и проводит авторизацию операций в установленном соответствующими международными платёжными системами порядке.

4.4.5. При получении отрицательного результата авторизации отказ доводится Банком-эквайером до сведения физического лица и Исполнителя.

При получении положительного результата авторизации Банк-эквайер передаёт подтверждение физическому лицу и Исполнителю.

4.4.6. После проведения оплаты физическому лицу выводится страница с результатом операции, которая сообщает информацию об успешности прохождения платежа и оплате услуг (работ/лицензий), а также о суммах операции.

4.4.7. Исполнитель осуществляет возврат денежных средств в порядке, установленном настоящим разделом Договора (Оферты), на счёт банковской карты, с которой была произведена оплата услуг (работ/лицензий).

4.5. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления от Заказчика полной оплаты за услуги (работы/лицензий), если иное не предусмотрено настоящим Договором, а для ежемесячных (ежеквартальных) Услуг одновременно с даты выставления Заказчику счёта<sup>1</sup>, Исполнитель направляет Заказчику посредством сервиса СФЕРА Курьер один экземпляр соответствующего Акта сдачи-приёмки услуг/ приёма-передачи лицензий и приложение к нему, либо счёта-фактуры с дополнительной информацией и приложение к такому счёту-фактуре (если такое приложение предусмотрено оказанной услугой), либо УПД. При этом услуги (работы/лицензии) считаются оказанными (выполненными/предоставленными) в день составления Исполнителем указанного документа, при отсутствии у Исполнителя мотивированных письменных возражений со стороны Заказчика в срок, установленный настоящим Договором. Услуги (работы/лицензии) считаются оказанными (выполненными/полученными) надлежащим образом и полностью принятыми Заказчиком без замечаний, а соответствующий документ признаётся оформленным Сторонами. Данное условие не исключает возможность или действительность направленных Исполнителем документов, в том числе в одном экземпляре, иными способами, предусмотренным настоящим Договором, включая отправку на бумажных носителях.

В случае если Исполнитель направляет один экземпляр Акта сдачи-приёмки услуг/ приёма-передачи лицензий/ УПД, то датой оказания услуг (выполнения работ/передачи лицензий) на стороне Исполнителя признаётся дата составления Исполнителем такого документа в одностороннем порядке.

Исполнитель оформляет счёт-фактуру в порядке и сроки, предусмотренные Налоговым кодексом РФ.

4.6. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя каждого документа (п.п. 4.5., 9.4. Договора), оформленного Исполнителем согласно настоящему разделу Договора, при наличии у него возражений за

<sup>1</sup> Счёт формируется и направляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента истечения отчётного периода.

оказанные услуги (выполненные работы/переданные лицензии) направляет Исполнителю мотивированные письменные возражения к ним.

4.7. Заказчик признаёт право Исполнителя рассматривать все полученные им на свой расчётный счёт денежные средства от Заказчика как оплату за услуги (работы/лицензии) по настоящему Договору независимо от назначения платежа, указанного в платёжном поручении Заказчика, за исключением случаев, когда Заказчик использует Сервисы Исполнителя по иному договору и в назначении платежа указаны реквизиты такого договора и/или счёта, сформированного Исполнителем в рамках такого иного договора<sup>2</sup>.

В том случае, если Исполнитель не может идентифицировать поступившие от Заказчика денежные средства как оплату за конкретные услуги (работы/лицензии), оказываемые (выполняемые/передаваемые) в рамках настоящего Договора, то Заказчик признаёт право Исполнителя считать полученный им размер денежных средств оплатой и/или авансом за услуги сопровождения Системы или за иные услуги (работы/лицензии), выбранные Исполнителем самостоятельно из оказываемых (выполняемых/передаваемых) по настоящему Договору Заказчику услуг (работ/лицензий).

4.8. При обнаружении ошибки в прошлом отчётном периоде, по оформленным Сторонами актам/УПД либо счетам-фактурам с дополнительной информацией, Исполнитель оформляет исправительный документ в периоде обнаружения такой ошибки, доходы корректируются по правилам, предусмотренным законодательством РФ.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

5.2. Исполнитель как EDI-провайдер/Оператор ЭДО не несёт ответственности за содержание и достоверность информации Заказчика, надлежащее оформление и заполнение документов Заказчика, циркулирующих в Системе. Одновременно Заказчик гарантирует и подтверждает наличие у него законных оснований для отправки информации/документов с помощью Системы.

5.3. Исполнитель не несёт ответственности:

- за последствия компрометации (возможное нарушение конфиденциальности) логинов, паролей и/или ключей электронных подписей уполномоченных лиц Заказчика, если такая компрометация вызвана действиями/бездействием Заказчика (его уполномоченных лиц);

- за последствия исполнения Заказчиком или другими лицами электронного документа, защищённого электронной подписью, в т.ч. в случае использования логина, пароля и/или ключа электронной подписи Заказчика неуполномоченным лицом;

- в случае реализации угроз несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к рабочему месту Системы, установленному у Заказчика (включая удалённый сетевой доступ) и ключам электронной подписи, а равно за отсутствие или недостаточное качество доступа у уполномоченных лиц Заказчика к рабочему месту Системы и/или отдельному программному обеспечению Заказчика, оборудованию или внутренним (локальным) и внешним (глобальным) сетям связи, наступившим в связи с действиями (бездействием) Заказчика, интернет-провайдеров, операторов связи или других лиц;

- за неисправность, несовместимость или ненадлежащую работоспособность оборудования и/или программных средств Заказчика или третьих лиц, невозможность или недостаточное качество доступа Заказчика к Системе и/или отдельному программному обеспечению Исполнителя и другие неблагоприятные последствия, возникшие в связи с действиями (бездействием) Заказчика (его представителей) или третьих лиц, а также за возможное повреждение, уничтожение или утрату информации, содержащейся на вычислительных средствах Заказчика или других лиц, подключенных к сети «Интернет» для обеспечения предоставления услуг (работ, лицензий) по Договору.

5.4. В случае нарушения обязательства по оплате оказанных услуг (срока действия подписки) (выполненных работ/предоставленных лицензий) (за исключением оплаты Заказчиком услуг (работ/лицензий) путём аванса), Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты штрафа в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей за каждый выявленный Исполнителем факт нарушения.

5.5. Помимо штрафа, указанного в п. 5.4. настоящего Договора, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в виде пени в размере 0,1 % от суммы задолженности за каждый день просрочки оплаты. В случае просрочки оплаты фактически используемых услуг (работ/лицензий) более, чем на 3 (три) месяца, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика взыскания неустойки в размере 0,2 % от суммы задолженности за каждый день просрочки, начиная с первого дня 4 (четвёртого) месяца просрочки.

5.6. Максимальный размер ответственности Исполнителя по настоящему Договору перед Заказчиком ограничен 10 % от суммы денежных средств, перечисляемых Заказчиком за соответствующие услуги (работы/лицензии) за тот период, в котором зафиксировано нарушение, если Стороны прямо не договорятся об ином.

5.7. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), к которым относятся пожар, стихийные бедствия, аварии, военные действия, противоправные действия третьих лиц, забастовки, акты и действия (бездействия) государственных или муниципальных органов и иные обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, прямо или косвенно запрещающих или препятствующих осуществлению Сторонами своих функций по Договору, Стороны освобождаются от ответственности и от права предъявления иных требований (штрафы, убытки, упущенную выгоду и т.д.) за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору. Факт наступления обстоятельств непреодолимой силы подтверждается Сторонами путём предоставления соответствующих документов.

<sup>2</sup> Данное условие распространяется на отношения Сторон с даты заключения Договора.

## 6. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

6.1. Вся коммерческая, финансовая и иная информация, полученная или ставшая известной Сторонам при заключении или исполнении Договора, в том числе об организационной и управленческой структуре Сторон, технологических и бизнес-процессах, о деловых связях, партнёрах, заказчиках и иных контрагентах, а также отношениях с их участием, является конфиденциальной (далее – Конфиденциальная информация), признаётся коммерческой тайной и не подлежит разглашению.

Каждая Сторона вправе раскрыть или сделать доступной для других лиц Конфиденциальную информацию только с предварительного письменного согласия другой Стороны. Исключение составляют случаи, установленные действующим законодательством РФ.

Не являются конфиденциальной информацией сведения:

- о факте заключения Договора с Заказчиком/Исполнителем,
- идентификационных номерах Заказчика/Исполнителя,
- типах настроенных электронных документов Заказчика,
- иные справочные сведения, необходимые для эффективной работы Заказчика в Системе.

Заказчик подтверждает возможность использования вышеперечисленных сведений Исполнителем на своём сайте, в рекламе или маркетинговых целях.

Заказчик подтверждает возможность раскрытия Исполнителем информации о Заказчике и содержании оказанных ему услуг (выполненных работ/переданных прав) и их прочих характеристик третьим лицам (соисполнителям), в той части, которая необходима последним для оказания услуг (выполнения работ/ переданных прав) по настоящему Договору, и/или в случае, указанном в п. 9.7. Договора, а также учредителю Исполнителя, либо при участии Исполнителя в качестве EDI-провайдера/Оператора ЭДО в спорах между Заказчиками и/или третьими лицами.

6.2. Каждая Сторона обязуется сохранять Конфиденциальную информацию в тайне от третьих лиц и принимать необходимые и достаточные меры к соблюдению конфиденциальности такой информации работниками Сторон и иными лицами в течение всего срока действия Договора и в течение последующих 3 (трёх) лет с даты прекращения действия Договора. Каждая Сторона обязуется незамедлительно письменно информировать другую Сторону в случае изменения статуса конфиденциальности информации вследствие её разглашения, публикации и т.п. с указанием причин такого изменения.

6.3. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящим разделом Договора, каждая Сторона обязуется руководствоваться законодательством Российской Федерации о коммерческой тайне.

6.4. В случае несанкционированного разглашения Конфиденциальной информации допустившая это Сторона обязуется возместить другой Стороне причинённые этим убытки и несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

7.1. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их работники или посредники не предлагают, не обещают, не требуют, не разрешают предоставление, не предоставляют каких-либо денег, ценных бумаг, иного имущества, не оказывают услуги имущественного характера, не выполняют работы, не предоставляют какие-либо имущественные права, для оказания влияния на действия (бездействие) и/или решения другой Стороны с целью получения каких-либо выгод (преимуществ) или для достижения иных целей, а также воздерживаются от прямого или косвенного, лично или через третьих лиц предложения, обещания, дачи, вымогательства, просьбы, согласия получить и получения взятки в любой форме (в том числе, в форме денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу или от каких-либо лиц для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомерных преимуществ или с иной неправомерной целью.

7.2. При выявлении одной из Сторон случаев нарушения положений настоящего раздела работниками или посредниками она обязуется в письменной форме уведомить об этих нарушениях другую Сторону.

7.3. Также в случае возникновения у одной из Сторон разумно обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела другой Стороной, такая Сторона вправе направить другой Стороне запрос с требованием предоставить комментарии и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения.

7.4. В случаях получения Стороной от другой Стороны ответа, подтверждающего нарушение коррупционной направленности, или отсутствия в полученном Стороной ответе от другой Стороны возражений в отношении направленных сведений о нарушении коррупционной направленности, Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, направив письменное уведомление о расторжении в порядке, предусмотренном п. 9.4. Договора.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

8.1. Настоящий Договор может быть изменён и/или расторгнут по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

8.2. Настоящая Оферта вступает в силу с момента её опубликования в сети «Интернет» на сайте Исполнителя или в Сервисе Исполнителя и действует до момента её отзыва. Настоящая Оферта не является публичной.

8.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты и действует до момента его расторжения.

8.4. Исполнитель имеет право отозвать Оферту до момента её акцепта Заказчиком.

8.5. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Договора (Оферты), в том числе изменить наименование, описание, состав и стоимость услуг (работ/лицензий), указанных в настоящем Договоре. При этом особые

условия и/или тарифы/цены, предоставленные Исполнителем по уведомлению, на основании Заявки Заказчика и направленных Исполнителем счетов сохраняют своё действие.

8.6. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Договора (Оферты) в сети «Интернет» на сайте Исполнителя, за исключением п. 3.3. Приложения № 1 к Договору (Оферте).

Положения п. 3.3. Приложения № 1 к Договору (Оферте) распространяется на правоотношения Сторон, возникшие с 01 декабря 2021 года.

8.7. Внесение изменений в Оферту влечёт за собой внесение соответствующих изменений в заключённый и действующий между Сторонами Договор, изменения в Договор вступают в силу одновременно с изменениями в Оферте в части, не противоречащей п. 8.5. настоящего Договора.

8.8. Заказчик признаёт, что опубликование вышеуказанных сведений и документов на сайте Исполнителя в сети «Интернет» <https://www.esphere.ru/> или в Сервисе Исполнителя является надлежащим уведомлением Заказчика о вносимых изменениях.

8.9. Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон в любое время;
- по инициативе любой из Сторон с письменным уведомлением другой Стороны не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.

8.10. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от проведения взаимных расчётов, выполнения уже возникших к этому моменту обязательств и ответственности за их нарушение. Взаиморасчёты производятся Сторонами не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты расторжения Договора.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Все заявки, уведомления, и иные документы должны оформляться Сторонами в письменном виде или в виде электронных документов, подписываемых уполномоченным лицом соответствующей Стороны. При отправке в виде электронных документов с электронной подписью<sup>4</sup> такие документы должны направляться посредством систем электронного документооборота или через встроенные в Сервисы формы подачи заявок (при их наличии), передачи уведомлений и документов, а в печатном виде – по адресу нахождения соответствующей Стороны, указанной в настоящем Договоре или в уведомление об изменении этого адреса. Стороны также признают легитимным подписание Заявок и/или уведомлений простой электронной подписью<sup>3</sup>. Со стороны Исполнителя уведомление будет считаться подписанным простой электронной подписью и направленным уполномоченным лицом, если оно отправлено с электронной почты, имеющее доменное имя «esphere.ru».

Со стороны Заказчика Заявка будет считаться подписанной простой электронной подписью и направленной уполномоченным лицом, если она отправлена с электронной почты указанной Заказчиком при регистрации в Сервисе и/или иной электронной почты, в случае если Заказчик выполняет любые иные конклюдентные действия, связанные с изменением тарифов и/или условий, указанными в Заявке, например, оплачивает счёт, подписывает направленные Исполнителем документы, не направляет уведомления о несогласии с оказанными услугами (выполненными работами/полученными лицензиями) при получении документов в срок, указанный в настоящем Договоре, а также в случае оформления такой Заявки в Сервисе, предусматривающем такую возможность.

Кроме того, при отправке документов в печатном виде Стороны до получения оригиналов таких документов признают имеющими юридическую силу документы, оформленные и направленные по электронной почте или иным способом, позволяющим достоверно установить, что документ исходит от конкретной Стороны. При этом каждая Сторона незамедлительно, но в любом случае не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты передачи документов такими способами, обязуется направлять другой Стороне оригиналы этих документов.

9.3. Стороны обязаны обеспечить своевременное получение сообщений/документов/информации (своевременную проверку Сторонами системы электронного документооборота уполномоченными лицами, также электронной почты, исправность/доступность сети связи, исправность оборудования, своевременное уведомление об изменении контактной информации) и несут риск неполучения, несвоевременного получения сообщений/документов/информации, направленных другой Стороной.

Заказчик обязуется все письменные запросы и обращения по Договору направлять только на русском языке, в деловом стиле. Исполнитель не гарантирует предоставление ответа на запрос либо обращение Заказчика, направленные на ином языке, отличном от русского языка, или с использованием ненормативной лексики.

9.4. Сообщение/документ/информация считается полученным/полученной соответствующей Стороной (ст. 165.1 Гражданского кодекса РФ):

9.4.1. В случае направления с помощью системы электронного документооборота – в дату получения Стороной-отправителем подтверждения от оператора системы электронного документооборота о такой доставке;

9.4.2. В случае направления по электронной почте – в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной-получателем сообщения/документа/информации, имеющемся у Стороны-отправителя;

9.4.3. В случае направления заказной или курьерской почтой – в дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороной-получателю, имеющемся у Стороны-отправителя.

9.5. Стороны устанавливают, что документы и информация, полученные в порядке, предусмотренном пунктами 9.2. – 9.4. Договора, могут использоваться в качестве письменных доказательств в суде, как это предусмотрено п. 3 ст. 75

<sup>3</sup> Понятие «простая электронная подпись» соответствует понятию, закреплённому в Федеральном законе от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Арбитражного процессуального кодекса РФ. Для использования в качестве письменного доказательства Сторона, ссылающаяся на такое сообщение/документ/информацию, распечатывает сообщение и вложения, скрепляет подписью уполномоченного лица и печатью (при наличии), после чего предоставляет в суд или заинтересованному лицу.

9.6. Обо всех изменениях местонахождения (юридических или почтовых адресов), банковских реквизитов, уполномоченных лиц и иных изменениях, имеющих значение для исполнения настоящего Договора, Стороны обязуются уведомлять друг друга незамедлительно, но в любом случае не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты таких изменений. Сторона, не сообщившая о состоявшихся у неё изменениях другой Стороне, несёт все риски, возникшие в связи с этими изменениями.

9.7. В случае нарушения Заказчиком обязательств по оплате, принятых в соответствии с настоящим Договором, и невозможности урегулирования ситуации путём досудебных переговоров, Исполнитель оставляет за собой право обращения к третьим лицам-организациям, специализирующимся на взыскании просроченной задолженности, в целях оказания ими услуг по взысканию задолженности Заказчика перед Исполнителем.

9.8. Настоящим Стороны подтверждают, что на момент заключения настоящего Договора они являются юридическими лицами, которые созданы и действуют в соответствии с законодательством РФ, не пребывают в процедуре банкротства, и лица, которые действуют от имени Сторон, имеют достаточные полномочия для заключения настоящего Договора.

9.9. Все споры и разногласия между Сторонами решаются в досудебном (претензионном) порядке. Претензия должна быть рассмотрена получившей её Стороной в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты её направления. Споры между Сторонами, не урегулированные путём переговоров, подлежат разрешению в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

9.10. Приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемыми частями являются:

9.10.1. [Приложение № 1](#) – Условия подключения и сопровождения Системы в части Сервисов «СФЕРА EDI», «СФЕРА Курьер», «Личный кабинет клиента».

9.10.2. [Приложение № 2](#) – Условия предоставления Сервиса «СФЕРА Отчетность».

9.10.3. [Приложение № 3](#) – Условия предоставления программного обеспечения (далее – ПО) для автоматизированного обмена данным учётной системы Заказчика с Системой.

9.10.4. [Приложение № 4](#) – Предоставление услуг технического сопровождения Сервисов и соглашение об уровне обслуживания.

9.10.5. [Приложение № 5](#) – Условия предоставления Сервиса «Сервис проверки контрагентов».

9.10.6. [Приложение № 6](#) – Условия предоставления Сервиса «Подписант».

9.10.7. [Приложение № 7](#) – Условия предоставления Сервиса «Кадровый документооборот (КЭДО)».

**Приложение № 1  
к Договору (Оферте)**

**Условия подключения к сервисам и сопровождения Системы в части сервисов  
«Сфера – электронный обмен данными и документами» (далее также – СФЕРА EDI),  
«СФЕРА Курьер», «Личный кабинет клиента».**

**1. Термины и определения**

**«Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи»** – уполномоченный представитель Заказчика, на имя которого аккредитованным удостоверяющим центром выдан квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи и который владеет соответствующим ключом электронной подписи, позволяющим с помощью средств электронной подписи создавать свою электронную подпись в электронных документах (подписывать электронные документы).

**«Квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи» (а равно «КСКП ЭП»)** – сертификат ключа проверки электронной подписи, выданный аккредитованным удостоверяющим центром либо доверенным лицом аккредитованного удостоверяющего центра.

**«Настройка взаимосвязей»** – одна из стандартных функций сервиса СФЕРА Курьер по визуализации необходимого соединения в интерфейсе Заказчика и его контрагента.

**«Непрямой биллинг»** – порядок расчёта стоимости услуг сопровождения Системы, когда один из участников настроенной взаимосвязи (получатель электронного документа) является плательщиком за отправленные ему документы другим участником такой взаимосвязи (отправитель электронного документа). Данный порядок распространяется преимущественно на услуги сопровождения Системы, позволяющие обмен электронными документами между Заказчиком и его контрагентом или двумя Заказчиками, один из которых указан в Списке, размещённом на официальном сайте Исполнителя по адресу: <https://www.esphere.ru/company/clients/retailers>. Такие услуги тарифицируются на условиях, указанных в названном Списке, отличных от положений настоящего Договора. При этом количество электронных документов, обработанных с помощью Системы, по непрямому биллингу для плательщика услуг сопровождения Системы отражается Исполнителем в приложении к Акту сдачи-приёмки услуг/УПД либо к счёту-фактуре с дополнительной информацией в строке «Тарифицируемые», а для иных – в строке «Нетарифицируемые». Независимо от наличия одной из сторон такого электронного документооборота в указанном Списке, приоритетной признаётся информация, отражённая Исполнителем в приложении к Акту сдачи-приёмки услуг/УПД либо к счёту-фактуре с дополнительной информацией, принятого соответствующим Заказчиком. Таким принятием является подписание Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией или оплата услуг Исполнителя, или иное действие/бездействие Исполнителя, направленное на выражение своего согласия с такой информацией.

**«Обработанные Системой электронные документы»** – электронный документ считается обработанным Системой: через сервис СФЕРА EDI в дату и время, в которые такой документ был получен Исполнителем от отправителя и стал доступен для работы (использования) получателем; через сервис СФЕРА Курьер – в дату и время, в которые последний пользователь от Заказчика, действующий в рамках настоящего Договора, инициировал своими действиями отправку электронного документа его получателю по маршруту согласования такого документа.

**«Прямой биллинг»** – порядок расчёта стоимости услуг сопровождения Системы, исходя из количества отправленных электронных документов, обработанных с помощью Системы, и тарифов, указанных в настоящем Приложении, за исключением «Непрямого биллинга».

**«Электронная подпись» (а равно «ЭП»)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Электронная подпись формируется в результате криптографического преобразования информации с использованием соответствующего ключа ЭП, предназначена для защиты Электронного документа от подделки, и позволяет идентифицировать Владельца сертификата ключа проверки электронной подписи, а также установить отсутствие искажения информации в Электронном документе.

**«Электронный документ» (а равно «ЭД»)** – электронный файл, представленный в формате, утверждённом действующим законодательством Российской Федерации, а при отсутствии утверждённого формата – соответствующий формату и/или требованиям, установленным в Системе.

**«GLN» (Global Location Number)** – глобальный идентификационный номер в Международной системе GS1, приобретаемый в любой уполномоченной организации (<https://www.gs1.org/1/glnrules/>) и предназначенный для идентификации физических и логистических объектов (подразделений, департаментов, сотрудников, складов), используемый в электронном обмене данными для идентификации участников коммерческих транзакций (отправителей, получателей, продавцов, покупателей и т.д.) и физических объектов (магазинов, складов и т.д.).

**2. Условия предоставления услуг**

2.1. Функциональные и иные возможности Системы позволяют Исполнителю предоставить Заказчику следующие возможности, в том числе предусмотренные действующими тарифами Исполнителя:

- обмен электронными данными и документами без электронной подписи (EDI);
- обмен электронными документами с усиленной квалифицированной электронной подписью, включая, но не ограничиваясь, счетами-фактурами, товарными накладными, актами приёмки-сдачи работ (услуг) и иными первичными учётными документами на основе действующих нормативных актов и регламентирующих документов Минфина России и ФНС России;

▪ хранение архивных копий электронных данных и документов с даты завершения ими своего движения в Системе по правилам, описанным в инструкциях по каждому сервису Системы, за исключением СФЕРА EDI и СФЕРА Курьер.

В сервисах СФЕРА EDI и СФЕРА Курьер происходит автоматическое хранение архивных копий электронных данных и документов за 6 (шесть) последних месяцев. При этом Исполнитель предоставляет Заказчику такие архивные копии электронных документов по истечении 6 (шести) месяцев с даты завершения ими своего движения по Заявке Заказчика и за отдельную плату.

2.2. Заказчик признаёт, что для того, чтобы Исполнитель смог приступить к оказанию услуги сопровождения Системы в части электронного обмена данными и документами без электронной подписи (EDI), Заказчику необходимо получить GLN в уполномоченной организации (<https://www.gs1.org/1/glnrules/>) и своевременно оплачивать их в течение срока действия настоящего Договора. В противном случае доступ Заказчика к Системе блокируется до момента оформления/восстановления GLN/членства в соответствующих организациях. В таком случае ответственность для Исполнителя за неисполнение или несвоевременное исполнение своих обязательств не наступает.

2.3. Заказчик осведомлён и признаёт, что для того, чтобы Исполнитель смог приступить к оказанию услуг сопровождения Системы в части электронного обмена счетами-фактурами, Заказчик обязан добавить в сервис СФЕРА Курьер через Личный кабинет клиента квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи и получить от Исполнителя идентификатор участника электронного документооборота счетами-фактурами. При этом, заключая настоящий Договор и добавляя в сервис СФЕРА Курьер через Личный кабинет клиента квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи, Заказчик одновременно выражает своё согласие на отправку Исполнителем в налоговый орган информационного сообщения об участнике электронного документооборота счетами-фактурами с учетными данными, указанными в квалифицированном сертификате ключа проверки электронной подписи.

Совершая такие действия, Заказчик также даёт Исполнителю согласие на предоставление сведений о нём другому оператору документооборота для целей оказания услуг в рамках электронного документооборота счетов-фактур между Заказчиком и его контрагентами.

С даты получения Заказчиком идентификатора участника электронного документооборота счетами-фактурами Исполнитель предоставляет Заказчику возможности, указанные в настоящем пункте.

2.4. Заказчик соглашается с тем, что любые конклюдентные действия Заказчика (или его пользователя) в сервисе СФЕРА Курьер через Личный кабинет клиента или по внесению изменений в учётные данные о владельце(-ах) сертификатов, добавлению и/или исключению сертификата(-ов), рассматриваются Исполнителем (а равно – Оператором ЭДО, Оператор ЭДО счетов-фактур) как заявление о внесении изменений в ранее сообщенные данные и не требуют дополнительных документов (заявления). В данном случае Исполнитель производит регистрацию Заказчика в налоговом органе не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента добавления квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи в сервис СФЕРА Курьер через Личный кабинет клиента или с момента внесения Заказчиком изменений в учетные данные о владельце сертификата.

Однако, в случае изменения учётных данных (сведений) о Заказчике, он обязан не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня соответствующего изменения оформить и предоставить Исполнителю как Оператору ЭДО счетов-фактур уведомление в письменной форме<sup>4</sup>, направляемое в порядке, предусмотренном разделом 9 Договора (Оферты).

2.5. В случае если Заказчик является участником оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», и обрабатывает в сервисе СФЕРА Курьер УПД/счета-фактуры с дополнительной информацией, содержащие информацию о товарах, подлежащих маркировке средствами идентификации (УПД,СЧФДОП префикс MARK), то это рассматривается Сторонами как поручение Заказчиком Исполнителю осуществлять от имени Заказчика передачу такого обработанного в сервисе документа оператору информационных систем мониторинга – системы цифровой маркировки товаров «Честный Знак» в формате, порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и инструкцией по работе в СФЕРА Курьер, размещённой в таком сервисе.

Заказчик осведомлён и признаёт, что для того, чтобы Исполнитель мог осуществить от имени Заказчика передачу указанных в настоящем пункте документов оператору информационных систем мониторинга, Заказчик должен быть зарегистрирован в системе цифровой маркировки товаров более 1 (одного) рабочего дня до передачи первого указанного документа.

Заказчик несёт ответственность за формирование и заполнение УПД/счетов-фактур с дополнительной информацией в сервисе СФЕРА Курьер в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ.

Исполнитель обязан обеспечить корректную передачу сведений и документов оператору информационных систем мониторинга, сформированных Заказчиком, и не несёт ответственности за полученный Заказчиком статус обработки сведений и документов от оператора информационных систем мониторинга.

<sup>4</sup> См. Порядок выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утв. Приказом Минфина РФ от 05.02.2021 г. № 14н.

### 3. Тарифы

Стоимость услуг подключения<sup>5</sup> Заказчика к сервису СФЕРА EDI взимается одновременно и составляет 10 000 (десять тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>6</sup>.

Стоимость услуг подключения<sup>5</sup> Заказчика к сервисам СФЕРА Курьер и Личный кабинет клиента взимается одновременно и составляет 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>6</sup>.

Стоимость услуг подключения<sup>5</sup> Заказчика к пакету сервисов СФЕРА EDI, СФЕРА Курьер, Личный кабинет клиента взимается одновременно и составляет 10 000 (десять тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>6</sup>.

#### 3.1. ТАРИФЫ НА ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ<sup>7</sup>

Стоимость ежемесячных услуг сопровождения Системы в части сервисов СФЕРА EDI, СФЕРА Курьер, Личный кабинет клиента зависит от количества обработанных Системой электронных документов и вида биллинга (прямого или непрямого).

##### Тариф «Универсальный»<sup>8</sup>

Обработка электронных документов с помощью Системы, в месяц:	Стоимость услуги, без учёта НДС <sup>6</sup> (руб.)
<b>от 1 до 1000 (шт.)</b>	<b>за график</b>
от 1 до 20	456,00
от 21 до 50	960,00
от 51 до 100	1 800,00
от 101 до 250	4 025,00
от 251 до 500	7 150,00
от 501 до 1000	13 200,00
<b>более 1000 (шт.)</b>	<b>за один документ</b>
от 1001 до 10000	11,00
от 10001 до 20000	8,70
от 20001 до 30000	6,50
от 30001 до 40000	5,50
от 40001 до 50000	4,40
от 50001 и более	4,10

##### Тариф «Уникальный»<sup>9</sup>

Обработка электронных документов с помощью Системы, в месяц:	Стоимость услуги, без учёта НДС <sup>6</sup> (руб.)
<b>от 1 до 1000 (шт.)</b>	<b>за график</b>
от 1 до 20	360,00
от 21 до 50	840,00
от 51 до 100	1 620,00
от 101 до 250	3 450,00
от 251 до 500	5 500,00
от 501 до 1000	7 700,00
<b>более 1000 (шт.)</b>	<b>за один документ</b>
от 1001 до 10000	7,60
от 10001 до 20000	7,00
от 20001 до 30000	6,50
от 30001 до 40000	5,50
от 40001 до 50000	4,40
от 50001 и более	4,10

<sup>5</sup> В стоимость услуги подключения к сервису/сервисам входят услуги настройки взаимосвязей между Заказчиком и Исполнителем. Услуги по настройке взаимосвязей между Заказчиком и указанным им контрагентом в соответствующем сервисе входят в состав услуги сопровождения Системы. В сервисе СФЕРА Курьер настройку взаимосвязей осуществляет непосредственно Заказчик, если Стороны не договорились об обратном.

<sup>6</sup> НДС подлежит исчислению и уплате сверх указанной стоимости по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ

<sup>7</sup> Указанные тарифы включают в себя стоимость услуг сопровождения Системы, а также распространяются на все взаимосвязи, настроенные/настраиваемые в течение действия Договора, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

<sup>8</sup> Тариф применяется по общему правилу для Заказчиков, заключивших с Исполнителем Договор (Оферту) с 05.11.2019 г. по 20.09.2021 г., если иное прямо не предусмотрено Договором присоединения с Заказчиком. Новая стоимость услуг по Договору в редакции от 14.02.2024 г. взимается с текущих Заказчиков с 01.03.2024 г.

<sup>9</sup> Тариф применяется по общему правилу для Заказчиков, заключивших с Исполнителем Договор (Оферту) с 21.09.2021 г., иное прямо не предусмотрено Договором (Офертой). Новая стоимость услуг по Договору в редакции от 14.02.2024 г. взимается с текущих Заказчиков с 01.03.2024 г.

### 3.2. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ НА УСЛОВИЯХ ПОДПИСКИ<sup>10</sup>

3.2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги сопровождения Системы на условиях подписки для обмена Заказчиком электронными данными и документами с его контрагентами с помощью сервиса СФЕРА EDI или пакета сервисов СФЕРА EDI и СФЕРА Курьер по выбору Заказчика.

3.2.2. Услуги сопровождения Системы, указанные в п. 3.2.1. настоящего Приложения, предоставляются на условиях подписки и оказываются одновременно. Услуги считаются оказанными в дату предоставления подписки.

3.2.3. Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуг со сроком действия, указанным в п. 3.2.5. настоящего Приложения.

При этом в случае, если момент предоставления такой подписки выпадает не на первое календарное число месяца, то срок действия подписки считается предоставленным на период с момента предоставления подписки по последнее число месяца срока, в котором она должна закончиться.

3.2.4. Дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

3.2.5. Стоимость услуг сопровождения Системы на условиях подписки является фиксированной, взимается за указанное количество документов, покрываемых подпиской, определяется по одному из тарифов согласно таблице ниже, и указывается в счёте Исполнителя на оплату таких услуг.

№ п/п	Наименование тарифа	Срок действия подписки (месяц)	Максимальное количество электронных документов, покрываемых подпиской, (шт.)	Стоимость услуг, без учёта НДС <sup>6</sup> (руб.)
1	Пакет № 1	3	240	2 700,00
2	Пакет № 2	12	600	5 000,00
3	Пакет № 3	12	1000	8 000,00
4	Пакет № 4	12	1200	9 500,00
5	Пакет № 5	12	2500	19 000,00
6	Пакет № 6	12	5000	35 000,00
7	Пакет № 7	12	7200	46 000,00
8	Пакет № 8	12	10000	55 000,00

3.2.6. Для оказания Исполнителем услуг сопровождения Системы на условиях подписки Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта **в виде 100% предоплаты стоимость услуги** по одному из тарифов, указанных в п. 3.2.5. настоящего Приложения, а также выполнять обязательства, описанные в п.п. 3.2.7. – 3.2.8. настоящего Приложения с даты их наступления.

**3.2.7. В случае если фактическое количество** электронных документов, обработанных с помощью Системы в течение срока действия подписки, **превышает количество электронных документов, покрываемых подпиской**, Исполнитель вправе с месяца такого превышения направлять Заказчику дополнительные счета на оплату услуг сопровождения Системы исходя из следующего:

3.2.7.1. Стоимость услуг определяется как произведение количества электронных документов, обработанных с помощью Системы сверх указанного в настоящем Приложении, на стоимость 15 (пятнадцать) рублей без учёта НДС<sup>7</sup>, за 1 (один) электронный документ, обработанный с помощью Системы.

3.2.7.2. По итогам каждого месяца оказания услуг Исполнитель направляет Заказчику документы (счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактура/счёт-фактура с дополнительной информацией/УПД) на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше указанного в приобретённом пакете.

3.2.7.3. Заказчик обязан оплатить дополнительные счета на услуги в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения указанного пакета документов (п. 3.2.7.2. настоящего Приложения).

3.2.7.4. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше количества, указанного в приобретённом пакете, в вышеуказанные сроки, то количество электронных документов, покрываемых подпиской считается пересмотренным и согласованным Сторонами в сторону увеличения на такое превышение.

**3.2.8. В случае если фактическое количество** электронных документов, обработанных с помощью Системы в течение срока действия подписки, **меньше количества электронных документов, покрываемых подпиской**, то стоимость неизрасходованного количества электронных документов Заказчику не возвращается.

3.2.9. Для повторного оказания услуг сопровождения Системы на условиях подписки, после окончания срока действия текущей подписки, достаточно оплаты Заказчиком нового счёта на услуги. Стоимость услуг должна быть зачислена в полном объёме на расчётный счёт Исполнителя не позднее, чем на дату окончания срока действия текущей подписки. Данное условие применяется неограниченное количество раз.

Для формирования Исполнителем счёта Заказчик обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты окончания срока действия текущей подписки обратиться с соответствующим запросом к Исполнителю.

<sup>10</sup> Указанные тарифы распространяются на все взаимосвязи, настроенные/настраиваемые в течение действия Договора, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором. Новая стоимость услуг по Договору в редакции от 14.02.2024 г. взимается с текущих Заказчиков с 01.03.2024 г.

3.2.10. В случае если Заказчик не оплатил стоимость услуг для их пролонгации на условиях подписки на новый срок и продолжает использовать Систему на условиях, указанных в п. 3.2.1. настоящего Приложения, то Исполнитель оставляет за собой право изменить в одностороннем порядке стоимость услуг сопровождения Системы, указанную в п. 3.2.5. настоящего Приложения, с первого числа месяца следующего за датой окончания срока действия подписки на тариф «Уникальный».

При этом никакого дополнительного уведомления со стороны Исполнителя о новой стоимости услуг не требуется. Порядок и особенности оказания услуг сопровождения Системы по данной стоимости определяются настоящим пунктом и Договором (Офертой).

Оплата услуг по указанной в настоящем пункте стоимости осуществляется Заказчиком ежемесячно на основании счёта Исполнителя не позднее 10 (десяти) рабочих дней после направления Исполнителем Заказчику Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, согласно п.п. 4.3. - 4.9. Договора (Оферты).

3.2.11. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт на оплату повторного оказания услуг сопровождения Системы на условиях подписки, согласно п. 3.2.9. настоящего Приложения, и/или не изменил стоимость услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный» и не выставил ему счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг по такому тарифу, согласно п. 3.2.10. настоящего Приложения, то срок подписки на услуги сопровождения Системы, предоставленной Заказчику ранее, считается продлённым до предоставления ему подписки на новый срок либо до изменения Исполнителем стоимости услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный».

### 3.3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ СФЕРА КУРЬЕР НА УСЛОВИЯХ ПОДПИСКИ<sup>11</sup>

3.3.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги сопровождения Системы на условиях подписки для обмена Заказчиком электронными документами с его контрагентами с помощью сервиса СФЕРА Курьер.

3.3.2. Услуги сопровождения Системы, указанные в п. 3.3.1. настоящего Приложения, предоставляются на условиях подписки и оказываются одновременно. Услуги считаются оказанными в дату предоставления подписки.

3.3.3. Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуг со сроком действия, указанным в п. 3.3.5. настоящего Приложения.

При этом в случае, если момент предоставления такой подписки выпадает не на первое календарное число месяца, то срок действия подписки считается предоставленным на период с момента предоставления подписки по последнее число месяца срока, в котором она должна закончиться.

3.3.4. Дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

3.3.5. Стоимость услуг сопровождения Системы, указанной в п. 3.3.1. настоящего Приложения, является фиксированной, взимается на условиях подписки за количество документов, покрываемых подпиской, определяется по одному из тарифов согласно таблице ниже, и указывается в счёте Исполнителя на оплату таких услуг.

№ п/п	Наименование тарифа	Срок действия подписки (месяц)	Максимальное количество электронных документов, покрываемых подпиской, (шт.)	Стоимость услуг, без учёта НДС <sup>6</sup> (руб.)
1	Пакет Курьер 25	12	25	580,00
2	Пакет Курьер 100	12	100	1 000,00
3	Пакет Курьер 300	12	300	2 250,00
4	Пакет Курьер 1 000	12	1 000	6 040,00
5	Пакет Курьер 3 000	12	3 000	16 800,00
6	Пакет Курьер 10 000	12	10 000	54 000,00

3.3.6. Для оказания Исполнителем услуг сопровождения Системы, указанных в п. 3.3.1. настоящего Приложения, на условиях подписки Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта **в виде 100 % предоплаты стоимость услуги** по одному из тарифов, указанных в п. 3.3.5. настоящего Приложения, а также выполнять обязательства, описанные в п.п. 3.3.7. – 3.3.8. настоящего Приложения, с даты их наступления.

**3.3.7. В случае если фактическое количество** электронных документов, обработанных с помощью Системы в течение срока действия подписки, **превышает количество электронных документов, покрываемых подпиской**, Исполнитель вправе с месяца такого превышения направлять Заказчику дополнительные счета на оплату услуг сопровождения Системы исходя из следующего:

3.3.7.1. Стоимость услуг определяется как произведение количества электронных документов, обработанных с помощью Системы сверх указанного в настоящем Приложении, на стоимость 15 (пятнадцать) рублей без учёта НДС<sup>6</sup>, за 1 (один) электронный документ, обработанный в СФЕРА Курьер.

<sup>11</sup> Указанные тарифы распространяются на все взаимосвязи, настроенные/настраиваемые в течение действия Договора, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

3.3.7.2. По итогам каждого месяца оказания услуг Исполнитель направляет Заказчику документы (счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактура/счёт-фактура с дополнительной информацией/УПД) на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше указанного в приобретённом пакете.

3.3.7.3. Заказчик обязан оплатить дополнительные счета на услуги в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения указанного пакета документов (п. 3.3.7.2. настоящего Приложения).

3.3.7.4. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше количества, указанного в приобретённом пакете, в вышеуказанные сроки, то количество электронных документов, покрываемых подпиской, считается пересмотренным и согласованным Сторонами в сторону увеличения на такое превышение.

**3.3.8. В случае если фактическое количество электронных документов, обработанных в СФЕРА Курьер в течение срока действия подписки, меньше количества электронных документов, покрываемых подпиской,** то стоимость неизрасходованного количества электронных документов Заказчику не возвращается.

3.3.9. Для повторного оказания услуг сопровождения Системы из п. 3.3.1. настоящего Приложения на условиях подписки после окончания срока действия текущей подписки, достаточно оплаты Заказчиком нового счёта на услуги. Стоимость услуг должна быть зачислена в полном объёме на расчётный счёт Исполнителя не позднее, чем на дату окончания срока действия текущей подписки. Данное условие применяется неограниченное количество раз.

Для формирования Исполнителем счёта Заказчик обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты окончания срока действия текущей подписки обратиться с соответствующим запросом к Исполнителю.

3.3.10. В случае если Заказчик не оплатил стоимость услуг для их пролонгации на условиях подписки на новый срок и продолжает использовать Систему на условиях, указанных в п. 3.3.1. настоящего Приложения, то Исполнитель оставляет за собой право изменить в одностороннем порядке стоимость услуг сопровождения Системы, указанную в п. 3.3.5. настоящего Приложения, с первого числа месяца следующего за датой окончания срока действия подписки на тариф «Уникальный».

При этом никакого дополнительного уведомления со стороны Исполнителя о новой стоимости услуг не требуется. Порядок и особенности оказания услуг сопровождения Системы по данной стоимости определяются настоящим пунктом и Договором (Офертой).

Оплата услуг по указанной в настоящем пункте стоимости осуществляется Заказчиком ежемесячно на основании счёта Исполнителя не позднее 10 (десяти) рабочих дней после направления Исполнителем Заказчику Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, согласно п.п. 4.3. - 4.9. Договора (Оферты).

3.3.11. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт на оплату повторного оказания услуг сопровождения Системы на условиях подписки, согласно п. 3.3.9. настоящего Приложения, и/или не изменил стоимость услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный» и не выставил ему счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг по такому тарифу согласно п. 3.3.10. настоящего Приложения, то срок подписки на услуги сопровождения Системы, предоставленной Заказчику ранее, считается продлённым до предоставления ему подписки на новый срок либо до изменения Исполнителем стоимости услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный».

#### 3.4. ТАРИФ «ПРОМО»<sup>12</sup> НА УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ НА УСЛОВИЯХ ПОДПИСКИ

3.4.1. *Тариф «Промо» на услуги сопровождения Системы предоставляется по инициативе Исполнителя и/или по согласованию с ним тем Заказчикам, которые впервые заключают с Исполнителем договор на услуги сопровождения Системы и являются заказчиками Публичного акционерного общества «Сбербанк России».*

3.4.2. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги сопровождения Системы на условиях подписки для обмена Заказчиком электронными документами с его контрагентами с помощью сервиса СФЕРА Курьер.

3.4.3. Услуги сопровождения Системы, указанные в п. 3.4.2. настоящего Приложения, предоставляются на условиях подписки и оказываются одновременно. Услуги считаются оказанными в дату предоставления подписки.

3.4.4. Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуг (п. 3.4.7. настоящего Приложения) со сроком действия – 3 (три) календарных месяца.

При этом в случае, если момент предоставления такой подписки выпадает не на первое календарное число месяца, то срок действия подписки считается предоставленным на период с момента предоставления подписки по последнее число месяца срока, в котором она должна закончиться.

3.4.5. Дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

3.4.6. Максимальное количество электронных документов, покрываемых подпиской, составляет 100 (сто) штук.

3.4.7. Стоимость услуг сопровождения Системы по тарифу «Промо» на условиях подписки является фиксированной, взимается за указанное в п. 3.4.6. настоящего Приложения количество документов, покрываемых подпиской, и составляет 300 (триста) рублей без учёта НДС<sup>6</sup>.

3.4.8. Для оказания Исполнителем услуг сопровождения Системы на условиях подписки Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта **в виде 100 % предоплаты стоимости услуг** в размере, указанном в

<sup>12</sup> Тариф применяется по общему правилу для Заказчиков, заключивших с Исполнителем Договор (Оферту) с 01.12.2021 г., если иное прямо не предусмотрено Договором (Офертой). Указанные тарифы распространяются на все взаимосвязи, настроенные/настраиваемые в течение действия Договора, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

п. 3.4.7. настоящего Приложения, а также выполнять обязательства, описанные в п.п. 3.4.9. – 3.4.10. настоящего Приложения, с даты их наступления.

3.4.9. **В случае если фактическое количество** электронных документов, обработанных с помощью Системы в течение срока действия подписки, **превышает количество электронных документов, покрываемых подпиской**, Исполнитель вправе с месяца такого превышения направлять Заказчику дополнительные счета на оплату услуг сопровождения Системы исходя из следующего:

3.4.9.1. Стоимость услуг определяется как произведение количества электронных документов, обработанных с помощью Системы сверх указанного в настоящем Приложении, на стоимость 5 (пять) рублей, без учёта НДС<sup>6</sup>, за 1 (один) электронный документ, обработанный в СФЕРА Курьер.

3.4.9.2. По итогам каждого месяца оказания услуг Исполнитель направляет Заказчику документы (счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактура/счёт-фактура с дополнительной информацией/УПД) на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше указанного в приобретённом пакете.

3.4.9.3. Заказчик обязан оплатить дополнительные счета на услуги в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения указанного пакета документов (п. 3.4.9.2. настоящего Приложения).

3.4.9.4. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг в части обработки электронных документов свыше количества, указанного в приобретённом пакете, в вышеуказанные сроки, то количество электронных документов, покрываемых подпиской считается пересмотренным и согласованным Сторонами в сторону увеличения на такое превышение.

3.4.10. **В случае если фактическое количество** электронных документов, обработанных в СФЕРА Курьер в течение срока действия подписки, **меньше количества электронных документов, покрываемых подпиской**, то стоимость неизрасходованного количества электронных документов Заказчику не возвращается.

3.4.11. Для повторного оказания услуг сопровождения Системы на условиях подписки, после окончания срока действия текущей подписки по тарифу «Промо», Заказчик должен выбрать и оплатить на основании счёта Исполнителя один из тарифов, указанных в п. 3.3.5. настоящего Приложения. Стоимость услуг должна быть зачислена в полном объёме на расчётный счёт Исполнителя не позднее, чем на дату окончания срока действия текущей подписки.

Для формирования Исполнителем счёта Заказчик обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты окончания срока действия текущей подписки обратиться с соответствующим запросом к Исполнителю.

3.4.12. В случае если Заказчик не оплатил стоимость услуг сопровождения Системы на условиях подписки на новый срок и тариф, в соответствии с п. 3.4.11. настоящего Приложения, и продолжает использовать Систему на условиях, указанных в п. 3.4.2. настоящего Приложения, то Исполнитель оставляет за собой право изменить в одностороннем порядке стоимость таких услуг сопровождения Системы с первого числа месяца, следующего за датой окончания срока действия подписки, на тариф «Уникальный».

При этом никакого дополнительного уведомления со стороны Исполнителя о новой стоимости услуг не требуется. Порядок и особенности оказания услуг сопровождения Системы по данной стоимости определяются настоящим пунктом и Договором (Офертой).

Оплата услуг по указанной в настоящем пункте стоимости осуществляется Заказчиком ежемесячно на основании счёта Исполнителя не позднее 10 (десяти) рабочих дней после направления Исполнителем Заказчику Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, согласно п.п. 4.3. – 4.8. Договора (Оферты).

3.4.13. В случае если Исполнитель не направил Заказчику счёт на оплату повторного оказания услуг сопровождения Системы на условиях подписки, согласно п. 3.4.11. настоящего Приложения, и/или не изменил стоимость услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный» и не выставил ему счёт, акт сдачи-приёмки услуг и счёт-фактуру/счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД на стоимость услуг по такому тарифу согласно п. 3.4.12. настоящего Приложения, то срок подписки на услуги сопровождения Системы, предоставленной Заказчику ранее, считается изменённым на срок с начала действия подписки до предоставления ему подписки на новый срок либо до изменения Исполнителем стоимости услуг сопровождения Системы на тариф «Уникальный».

**Условия предоставления сервиса «СФЕРА Отчетность»**
**1. Термины и определения**

**«Контролирующие органы»** - Федеральная налоговая служба (ФНС России), Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (Социальный фонд России, СФР), Федеральная служба государственной статистики (Росстат) и Федеральная служба по контролю за алкогольным и табачным рынками (Росалкогольтабакконтроль) и их территориальные подразделения.

**«Услуги подключения к сервису СФЕРА Отчетность по тарифу «Отчетность Плюс Лайт»** – это услуги по ежегодному тестированию и сопровождению комплекса сервиса СФЕРА Отчетность, включая, но не ограничиваясь следующими его возможностями: бесперебойный вход и использование указанного сервиса Системы, использование функционала указанного сервиса для обмена (отправки и получения) информацией с Контролирующим органами по телекоммуникационным каналам связи, передачу отчётности в электронном виде Контролирующим органами, автоматическое хранение архивных копий электронных данных и документов Заказчика с даты завершения ими своего движения в сроки, определенные законодательством РФ, и техническое сопровождение такого сервиса, согласно Приложению № 4 к Договору (Оферте).

**«Услуги подключения к сервису СФЕРА Отчетность по тарифу «Уполномоченная бухгалтерия»** – это услуги тестирования комплекса сервиса СФЕРА Отчетность для обеспечения возможности Заказчика осуществлять в него бесперебойный вход и его дальнейшее использование.

**«Услуги сопровождения сервиса СФЕРА Отчетность по тарифу «Уполномоченная бухгалтерия»** – это услуги сопровождения комплекса сервиса СФЕРА Отчетность, включая, но не ограничиваясь следующими его возможностями: использование функционала указанного сервиса для обмена (отправки и получения) информацией с Контролирующим органами по телекоммуникационным каналам связи, передачу отчётности в электронном виде в Контролирующие органы, автоматическое хранение архивных копий электронных данных и документов Заказчика с даты завершения ими своего движения в сроки, определенные законодательством РФ, и техническое сопровождение такого сервиса, согласно Приложению № 4 к Договору (Оферте).

**2. Условия предоставления услуг**

2.1. Заказчик осведомлён и признаёт, что для того, чтобы Исполнитель смог приступить к оказанию услуг оператора по предоставлению отчётности в Социальный фонд России (СФР), Заказчик обязан предварительно самостоятельно заключить с территориальным органом СФР по месту своего нахождения соглашение об обмене электронными документами в системе электронного документооборота и предоставить Исполнителю копию такого соглашения.

**3. Тарифы на услуги сервиса СФЕРА Отчетность**
**3.1. Тариф «Отчётность Плюс Лайт»**

Наименование	Стоимость в год без учёта НДС <sup>13</sup> , руб.
Услуги подключения к сервису СФЕРА Отчетность для сдачи отчётности в ФНС России, СФР, Росстат, Росалкогольтабакконтроль	8 166,67

**Примечание:**

3.1.1. Услуги приобретаются на условиях подписки. Стоимость услуг взимается в размере фиксированной суммы 1 (один) раз в год.

3.1.2. Для оказания Исполнителем услуг Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта **в качестве 100 % предоплаты стоимость услуг по тарифу.**

Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуг.

3.1.3. Услуги считаются оказанными в момент предоставления подписки и не зависят от использования/неиспользования Клиентом Сервиса. Фактическая дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией.

3.1.4. Срок действия подписки (тарифа) составляет 1 (один) год, т.е. 365/366 календарных дней, с момента фактической даты предоставления подписки.

Доступ к Сервису прекращается автоматически по истечении срока действия подписки.

<sup>13</sup> НДС подлежит исчислению и уплате сверх указанной стоимости по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ, и указывается в счёте.

3.1.5. Для пролонгации подписки (тарифа) на новый срок достаточно оплаты Заказчиком счёта. Стоимость услуг должна быть зачислена в полном объёме на расчётный счёт Исполнителя не позднее, чем на дату окончания срока действия текущей подписки. Данное условие применяется неограниченное количество раз. Для формирования Исполнителем счёта Заказчик обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты окончания срока действия текущей подписки обратиться с соответствующим запросом к Исполнителю.

3.1.6. Порядок сдачи-приемки услуг урегулирован в разделе 4 Договора (Оферты). Порядок и особенности оказания услуг определяются настоящим Приложением и Договором (Офертой).

### 3.2. Тариф «Уполномоченная бухгалтерия»<sup>14</sup>

№ п/п	Наименование услуг	Вид оплаты	Кол-во (ед.)	Стоимость без учёта НДС <sup>13</sup> , руб.
1	Услуги подключения к сервису СФЕРА Отчетность для возможности обмена документами с ФНС России, СФР и Росстат <sup>15</sup>	Ежегодно	1	4 166,67
2	Услуги сопровождения сервиса СФЕРА Отчетность для сдачи отчётности в ФНС России, СФР и Росстат	Ежеквартально	от 1 до 100 отчётов вкл. в квартал	66,67
			от 101 до 200 вкл. в квартал	58,33
			от 201 до 500 вкл. в квартал	50,00
			от 501 и более	41,67

#### Примечание:

3.2.1. Услуги подключения к Сервису приобретаются на условиях подписки. Стоимость услуг взимается в размере фиксированной суммы 1 (один) раз в год.

3.2.2. Для начала оказания Исполнителем услуг подключения к Сервису Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта **в качестве 100 % предоплаты стоимости услуг.**

Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя всей стоимости услуг.

3.2.3. Услуги подключения к Сервису считаются оказанными в момент предоставления подписки и не зависят от использования/неиспользования Клиентом Сервиса. Фактическая дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

Срок действия подписки составляет 1 (один) год, т.е. 365/366 календарных дней, с момента фактической даты предоставления подписки.

Доступ к Сервису прекращается автоматически по истечении срока действия подписки.

Стоимость услуг подключения к Сервису на новый период должна быть зачислена в полном объёме на расчётный счёт Исполнителя не позднее, чем на дату окончания срока действия текущей подписки. Для формирования Исполнителем счёта Заказчик обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты окончания срока действия текущей подписки обратиться с соответствующим запросом к Исполнителю.

3.2.4. С даты оказания (продления) услуг подключения к Сервису Исполнитель приступает к оказанию услуг сопровождения Сервиса.

3.2.5. Для оплаты услуг сопровождения Сервиса по тарифному плану «Уполномоченная бухгалтерия» Исполнитель направляет Заказчику счета на оплату, Акт сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёт-фактуру с дополнительной информацией в начале месяца, следующего за истекшим расчётным периодом (кварталом): до 10 января, до 05 апреля, до 05 июля, до 05 октября. Оплата полученного Заказчиком счёта должна быть произведена в месяце, следующим за расчётным периодом (кварталом): до 15 января, до 10 апреля, до 10 июля, до 10 октября.

3.2.6. Для пролонгации тарифа на новый срок достаточно оплаты Заказчиком счётов на условиях п.3.2.2 и/или п.3.2.5. настоящего Приложения. Данное условие применяется неограниченное количество раз.

3.2.7. Порядок сдачи-приемки услуг урегулирован в разделе 4 Договора (Оферты). Порядок и особенности оказания услуг определяются настоящим Приложением и Договором (Офертой).

<sup>14</sup> Тариф применяется в случаях, когда Заказчик, как налоговый представитель, отправляет отчётность в инспекции ФНС России, СФР, Росстат за своих контрагентов. Право Заказчика на подписание отчётов его контрагентов своей ЭП должно подтверждаться выданными ему доверенностями контрагентов.

<sup>15</sup> Данная плата взимается с Заказчиков, приобретающих тариф «Уполномоченная бухгалтерия» с 04.04.2024г.

Для Заказчиков, которые приобрели тариф «Уполномоченная бухгалтерия» до 04.04.2024г., плата за услуги подключения к сервису СФЕРА Отчетность взималась разово и условия их оказания не изменяются.

**Условия предоставления программного обеспечения (далее – ПО) для автоматизированного обмена данными учётной системы Заказчика с Системой**

**1.1. Стоимость простой (неисключительной) лицензии и стоимость сопровождения программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный на один год:**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Стоимость (размер вознаграждения) простой (неисключительной) лицензии, сроком на один год, НДС не облагается<sup>16</sup> (руб./шт.)</b>	<b>Стоимость сопровождения ПО сроком на один год, без учёта НДС<sup>17</sup>, (руб.)</b>
1.	СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный	20 000,00	25 000,00

**Примечание:**

1.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику право использования результата интеллектуальной деятельности – программа для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный на условиях простой (неисключительной) лицензии путём предоставления доступа к такой программе (логина и пароля) и/или файла лицензии.

1.1.2. Продолжительность срока действия передаваемых прав на указанное программное обеспечение (далее – ПО) составляет 1 (один) год с даты оформления Акта/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, подтверждающего передачу Заказчику простой (неисключительной) лицензии на приобретаемое им ПО. При этом Заказчик принимает все необходимые и достаточные меры по отслеживанию срока действия простой (неисключительной) лицензии и её обновлению.

1.1.3. Стоимость услуг сопровождения на указанное ПО взимается в размере фиксированной суммы на 1 (один) год в порядке 100% предоплаты.

1.1.4. Стороны договорились, что услуги по сопровождению ПО считаются оказанными при предоставлении Заказчику доступа к услугам сопровождения ПО в виде выдачи (актуализации) параметров авторизованного доступа 1 (один) раз в год<sup>18</sup>.

При этом в услуги по сопровождению названного ПО не входят случаи, когда Заказчик своими действиями полностью удалил ПО на рабочем месте (когда потребовалась установка и настройка ПО «с нуля» силами Исполнителя<sup>19</sup>), услуги по разработке ранее не заявленного в ПО функционала, который не приведён в инструкции по эксплуатации ПО и услуги по адаптации ПО под требования Заказчика.

1.1.5. Исполнитель имеет право отказать Заказчику в оказании услуг сопровождения ПО, в случае если Заказчик самостоятельно внес изменения в программный код ПО на рабочем месте. При этом Исполнитель не несёт ответственности за неоказание или оказание не в полном объёме услуг по сопровождению указанного ПО.

1.1.6. Заказчику могут быть оказаны услуги расширенного сопровождения ПО на индивидуальных условиях, стоимость которого согласовывается Сторонами дополнительно и оформляется в соответствии с п. 1.7. Договора.

1.1.7. Для оказания Исполнителем услуги по сопровождению указанного ПО Заказчик обязуется предоставить Исполнителю, удалённый доступ к рабочему месту ПО на своей стороне по запросу сотрудника Исполнителя.

В случае непредоставления Заказчиком Исполнителю удалённого доступа к рабочему месту ПО на своей стороне, Исполнитель не несёт ответственности за неоказание или оказание услуг не в полном объёме по сопровождению указанного ПО.

1.1.8. Услуги по сопровождению СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный предоставляются и оказываются Заказчику после оказания услуги по установке ПО, указанной в п. 1.2. или в п. 1.3. настоящего Приложения, либо после подтверждения самостоятельной установки ПО Заказчиком с соблюдением результатов установки ПО, указанных в п. 1.2.2. или в п. 1.3.2. настоящего Приложения.

**1.2. Услуга установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 8.X (то есть версия 8 и её подверсии).**

1.2.1. Стоимость услуги установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 8.X составляет 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>17</sup>.

Услуга установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный будет оказана Заказчику после 100 % предоплаты стоимости услуг.

1.2.2. Фактом оказания услуги установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 8.X является:

<sup>16</sup> На основании п.п. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ, запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД за № 8219.

<sup>17</sup> НДС подлежит исчислению и уплате сверх указанной стоимости по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ, и указывается в счёте.

<sup>18</sup> Исполнитель гарантирует оказание данных услуг при одновременном выполнении следующих условий: отсутствие в таком ПО модификаций, произведенных Заказчиком самостоятельно и соблюдение Заказчиком технических требований, указанных в документации к соответствующему сервису.

<sup>19</sup> В случае установки ПО «с нуля» на стороне Заказчика силами Исполнителя, Заказчик подписывает Счёт-фактуру с дополнительной информацией/УПД/Акт выполненных работ, предоставленный Исполнителем.

✓ установленная (развёрнутая) программа для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный на типовой конфигурации учетной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 8.X, настроенной под работу с двумя контрагентами Заказчика – торговыми сетями и стандартной цепочкой документов: ORDERS-ORDERSP-DESADV-RECADV-INVOIC-УПД (при наличии у Заказчика подключенных типов документов и настроенных взаимосвязей);

✓ проведена успешная отправка тестового документа каждого типа из указанной выше стандартной цепочки документов от/до контрагента Заказчика (в зависимости от типа документа).

1.2.3. Отправка/получение продуктивного документа из стандартной цепочки документов каждого типа обеспечивается Исполнителем в рамках оказания данной услуги только при наличии у Заказчика соглашения со своим контрагентом – торговой сетью на обмен EDI/ЭДО и/или при наличии у Заказчика заказов (ORDERS) от контрагента, которые Заказчик готов обработать в момент установки ПО.

1.2.4. Если у Заказчика более 2 (двух) контрагентов – торговых сетей, то их настройка для работы через ПО осуществляется уже в рамках действующей услуги сопровождения СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный (при её наличии).

1.2.5. Исполнитель при выявлении в ходе оказания услуг по установке ПО (например, при анкетировании Заказчика, первичном подключении к рабочему месту Заказчика) доработок типовой конфигурации учётной системы 1С:Предприятие, произведённых силами Заказчика, вправе предложить Заказчику приобрести другую услугу – услугу адаптации и установки СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под нетиповую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие, стоимость которой согласовывается Сторонами дополнительно и оформляется в соответствии с п. 1.8. Договора.

1.2.6. Для оказания Исполнителем услуги установки указанного ПО Заказчик обязуется предоставить Исполнителю, удалённый доступ к рабочему месту ПО на своей стороне по запросу сотрудника Исполнителя.

В случае непредоставления Заказчиком Исполнителю удалённого доступа к рабочему месту ПО на своей стороне, Исполнитель не несёт ответственности за неоказание или оказание не в полном объёме услуги установки указанного ПО.

### **1.3. Услуга установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 7.7.**

1.3.1. Стоимость услуги установки программы СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учетной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 7.7 составляет 40 000 (сорок тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>17</sup>. Услуга установки программы СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный будет оказана Заказчику после 100% предоплаты.

1.3.2. Фактом оказания услуги установки программы для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под типовую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 7.7 является:

✓ установленная (развёрнутая) программа для ЭВМ СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный на типовой конфигурации учётной системы 1С:Предприятие Заказчика для версии 7.7, настроенной под работу с двумя контрагентами Заказчика – торговыми сетями и стандартной цепочкой документов: ORDERS-ORDERSP-DESADV-RECADV-INVOIC-УПД (при наличии у Заказчика подключенных типов документов и настроенных взаимосвязей);

✓ проведена успешная отправка тестового документа каждого типа из указанной выше стандартной цепочки документов от/до контрагента Заказчика (в зависимости от типа документа).

1.3.3. Отправка/получение продуктивного документа из стандартной цепочки документов каждого типа обеспечивается Исполнителем в рамках оказания данной услуги только при наличии у Заказчика соглашения со своим контрагентом – торговой сетью на обмен EDI/ЭДО и/или при наличии у Заказчика заказов (ORDERS) от контрагента, которые Заказчик готов обработать в момент установки ПО.

1.3.4. Если у Заказчика более двух контрагентов – торговых сетей, то их настройка для работы через ПО осуществляется уже в рамках действующей услуги сопровождения СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный.

1.3.5. Исполнитель при выявлении в ходе оказания услуг по установке ПО (например, при анкетировании Заказчика, первичном подключении к рабочему месту Заказчика) доработок типовой конфигурации учётной системы 1С:Предприятие, произведенных силами Заказчика, вправе предложить Заказчику приобрести другую услугу – услугу адаптации и установки СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный под нетиповую конфигурацию учётной системы 1С:Предприятие, стоимость которой согласовывается Сторонами дополнительно и оформляется в соответствии с п. 1.8 Договора.

1.3.6. Для оказания Исполнителем услуги установки указанного ПО Заказчик обязуется предоставить Исполнителю, удалённый доступ к рабочему месту ПО на своей стороне по запросу сотрудника Исполнителя.

В случае непредоставления Заказчиком Исполнителю удалённого доступа к рабочему месту ПО на своей стороне, Исполнитель не несёт ответственности за неоказание или оказание не в полном объёме услуги установки указанного ПО.

**1.4. Стоимость простой (неисключительной) лицензии на программу для ЭВМ «Сфера – EDI Connector» и сопровождения программы для ЭВМ «Сфера – EDI Connector» на один год:**

№ п/п	Кол-во лицензий (учетных записей)	Стоимость (размер вознаграждения) бессрочной простой (неисключительной) лицензии, НДС не облагается <sup>20</sup> (руб.)	Стоимость сопровождения ПО сроком на один год, без учёта НДС <sup>17</sup> (руб.)
1.	1-ая лицензия (учётная запись)	15 000,00	6 500,00
2.	2-ая лицензия (учётная запись)	12 000,00	
3.	3-я и каждая последующая лицензия (учётная запись)	6 000,00	

**Примечание:**

1.4.1. Исполнитель предоставляет Заказчику бессрочное право использования ПО «Сфера - EDI Connector» на условиях простой (неисключительной) лицензии.

1.4.2. Стоимость сопровождения ПО «Сфера - EDI Connector» взимается в размере фиксированной суммы на 1 (один) год и не зависит от количества лицензий на его использование, приобретённых Заказчиком. Данная услуга будет оказана Заказчику после 100 % предоплаты.

1.4.3. Стороны договорились, что услуги сопровождения ПО «Сфера - EDI Connector» считаются оказанными при предоставлении Заказчику доступа к услугам сопровождения в виде выдачи (актуализации) параметров авторизованного доступа 1 (один) раз в год. При этом Заказчик принимает все необходимые и достаточные меры по отслеживанию срока действия такой услуги и её продлению. Приобретая данную услугу, Заказчик вправе воспользоваться услугой Исполнителя по простейшей адаптации приобретённого ПО, стоимость которой включена в состав услуги такого сопровождения. При этом право определения является ли адаптация ПО простейшей или нет принадлежит Исполнителю.

1.4.4. Заказчику могут быть оказаны услуги расширенного сопровождения ПО на индивидуальных условиях, стоимость которых согласовывается Сторонами дополнительно и оформляется в соответствии с п. 1.8. Договора.

**1.5. Стоимость простой (неисключительной) лицензии на программу для ЭВМ «Интеграционный модуль 1С для СФЕРА Курьер» и услуг сопровождения программы для ЭВМ «Интеграционный модуль 1С для СФЕРА Курьер», предоставляемых Исполнителем Заказчику на условиях подписки.**

№ п/п	Наименование	Стоимость (размер вознаграждения) бессрочной простой (неисключительной) лицензии, НДС не облагается <sup>21</sup> (руб.)	Стоимость сопровождения ПО, без учёта НДС <sup>17</sup> , (руб.)
1.	«Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С»	10 000,00	15 000,00

**Примечание:**

1.5.1. Исполнитель предоставляет Заказчику бессрочное право использования программного обеспечения (далее – ПО) «Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С» на условиях простой (неисключительной) лицензии.

1.5.2. Стоимость услуг сопровождения ПО взимается одновременно в порядке 100 % предоплаты.

1.5.3. Услуги сопровождения ПО считаются оказанными в момент предоставления подписки.

1.5.4. Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости таких услуг. Фактическая дата предоставления подписки фиксируется Актом сдачи-приёмки услуг/УПД либо счётном-фактурой с дополнительной информацией.

1.5.5. Срок действия подписки составляет 1 (один) год, т.е. 365/366 календарных дней, с даты её предоставления. В течение срока действия подписки Заказчик имеет право получать от Исполнителя изменение обязательных форматов документов и/или требований к ним, утверждённых ФНС РФ, реализованных в ПО, и/или возможное изменение функционала ПО на усмотрение Исполнителя.

1.5.6. Исполнитель имеет право отказать Заказчику в оказании услуг сопровождения ПО, если Заказчик самостоятельно внёс изменения (модификацию) в программный код ПО на рабочем месте. При этом Исполнитель не несёт ответственности за неоказание или оказание не в полном объёме услуг по сопровождению указанного ПО.

1.5.7. Заказчику могут быть оказаны услуги расширенного сопровождения ПО на индивидуальных условиях, стоимость которого согласовывается Сторонами дополнительно и оформляется по п. 1.8. Договора.

<sup>20</sup> На основании п.п.26 п.2 ст.149 НК РФ, запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД за № 8220.

<sup>21</sup> На основании п.п.26 п.2 ст.149 НК РФ, запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД за № 7415.

**Приложение № 3.1.  
к Договору (Оферте)**

**Лицензионное соглашение на использование программного обеспечения Исполнителя  
«Сфера - EDI Connector», СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный,  
«Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С»**

## **1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. По настоящему Соглашению Исполнитель (лицензиар) предоставляет Заказчику (лицензиату) право использования программного обеспечения (ПО) на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, сроках и способами, указанными в Приложении № 3 к Договору и настоящем Приложении.

## **2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Право использования ПО, предоставляемое Лицензиату в соответствии с настоящим Соглашением, включает использование следующими способами:

2.1.1. право использования ПО в своей внутрихозяйственной деятельности в соответствии с его функциональным назначением на условиях простой (неисключительной) лицензии;

2.1.2. право на воспроизведение ПО, ограниченное правом инсталляции, копирования и запуска программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии;

2.1.3. разрешать представителям и контрагентам Лицензиата использовать ПО исключительно для своей внутренней деятельности.

Лицензиат несёт ответственность за соблюдение ими лицензионных условий, содержащихся в настоящем Соглашении.

2.2. Лицензиар подтверждает, что на момент предоставления Лицензиату прав использования ПО, оно не заложено, не арестовано, не является предметом исков третьих лиц и является лицензионным продуктом.

2.3. Территория действия Лицензии: Российская Федерация.

2.4. Лицензиат обязан строго придерживаться и не нарушать следующие правила лицензионного использования ПО:

- Лицензиат обязуется не распространять ПО, приобретённые по Договору и настоящему Соглашению. Под распространением ПО понимается предоставление доступа третьим лицам к воспроизведенным в любой форме компонентам ПО путём продажи, проката, сдачи внаём, предоставления займа или иными способами отчуждения.

- Лицензиат не имеет право:

- пытаться дизассемблировать, декомпилировать (преобразовывать объектный код в исходный текст);
- вносить какие-либо изменения в объектный код ПО.

## **3. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ НЕИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ПРАВ**

3.1. Лицензиат обеспечивается правом использования ПО в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления денежных средств, согласно Приложению № 3 к Договору (Оферте).

3.2. Для обеспечения Лицензиата правом использования программного обеспечения «Сфера - EDI Connector», СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный и самой возможностью его использования, Лицензиар направляет на адрес электронной почты контактного представителя Лицензиата установочный файл с ПО или ссылку для скачивания ПО или доступ в виде логина и пароля. После выполнения данного условия обязательства Лицензиара считаются выполненными.

3.3. Для обеспечения Лицензиата правом использования программного обеспечения «Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С» и самой возможностью его использования, Лицензиар предоставляет Лицензиату на адрес электронной почты контактного представителя Лицензиата ссылки для скачивания ПО и отдельным дополнительным письмом API-ключа к ней. После выполнения данного условия обязательства Лицензиара считаются выполненными.

API-ключ – специально создаваемая совокупность номера и проверочного кода или уникальный идентификатор Заказчика, создаваемый и выдаваемый Исполнителем для доступа Заказчика к СФЕРА Курьер посредством ПО «Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С».

3.4. Простая (неисключительная) лицензия на право использования программного обеспечения переходит и считается предоставленным Лицензиату с момента подписания соответствующего Акта приёма-передачи/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией.

## **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Лицензиар не несёт ответственности за любые убытки, возникающие в результате использования Лицензиатом ПО. Лицензиату на момент заключения настоящего Соглашения известны важнейшие функциональные свойства ПО, в отношении которого предоставляются права на использование, а также лицензионные условия его использования. Лицензиат несёт риск несоответствия ПО своим желаниям и потребностям.

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ**

5.1. Право использования ПО действует в течение срока, указанного в соответствующем разделе Приложения № 3 к Договору (Оферте) и может быть пролонгировано на новый срок на условиях, действующих на момент пролонгации.

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕРВИСОВ  
И СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Настоящее Приложение определяет технические параметры предоставляемых услуг, процедуру представления и обработки запроса на техническое сопровождение, оказываемое Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Договора для сервиса и программного обеспечения, поименованного в данном Приложении, а также определяет соглашение об уровне обслуживания.

**Термины и определения**

«Запрос на обслуживание» – зарегистрированное в Системе Исполнителя обращение пользователя сервиса о предоставлении услуг сопровождения согласно настоящему Приложению, не являющееся инцидентом.

«Запрос на доработку (изменение)» – зарегистрированное в Системе Исполнителя обращение пользователя сервиса на добавление, модификацию, адаптацию сервиса или удаление какого-либо функционала, способного оказать влияние на сервис. В рамках этого определения необходимо рассматривать все изменения в архитектурах, процессах, инструментах, метриках, документации и т.д.

Такой запрос только идентифицируется Исполнителем в рамках оказания услуг сопровождения Системы как запрос на доработку, после чего он передается для оценки в службу внедрения Исполнителя.

«Инцидент» –любое событие, которое не является частью стандартных операций сервиса и вызывает или может вызвать прерывание обслуживания или снижение качества сервиса.

«Сервисный перерыв» – зарезервированный интервал времени, необходимый для выполнения технических работ, требующих остановки сервиса на некоторое время. Снижение качества услуг или частичное их отсутствие в указанное время не является нарушением Соглашения об уровне обслуживания.

«Технический перерыв» – интервал времени, необходимый для выполнения технических работ, требующих остановки сервиса на некоторое время, вне зарезервированного интервала для сервисных перерывов.

**1. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 1. Параметры услуг технического сопровождения.

Параметр	Сервис			Комментарий
	СФЕРА Курьер	СФЕРА EDI	СФЕРА Отчетность	
	Значение			
Время предоставления сервиса	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	Период времени, в течение которого возможно использование сервиса.
Сервисный перерыв	1 раз в неделю с 23:00 до 06:00 в ночь с субботы на воскресенье	1 раз в неделю с 23:00 до 06:00 в ночь с субботы на воскресенье	1 раз в неделю с 23:00 до 06:00 в ночь с субботы на воскресенье	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие, в указанное время не является нарушением соглашения. Указано Московское время
Технический перерыв (рассчитывается для каждого сервиса отдельно)	не более 80 часов в год	не более 80 часов в год	не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время. О запланированных перерывах Исполнитель уведомляет Заказчика в письменной форме не менее чем за 5 календарных дней до запланированной даты перерыва.

Таблица 2. Время обработки электронных документов.

Типы документов	Стандартное время обработки	Гарантированное время обработки (максимально допустимое) для 95 % документов в периоде	Гарантированное время обработки (максимально допустимое) для 100 % документов в периоде	Комментарий
<b>СФЕРА EDI</b>				
ORDERS	5 мин	до 30 мин	до 2 часов	Значение параметра не гарантируется Исполнителем во время сервисных и технических перерывов.
APERAK				
INVOIC				
DESADV(ALCDES)				
ORDRSP	5 мин	до 2 часов	до 3 часов	
RECADV				
COMDIS				
SLSRPT				
INVRPT				
PRICAT				
PARTIN				
COACSU				
Остальные EDI документы				
Документы размером более 200kb*	1 час	до 8 часов	до 12 часов	
<b>СФЕРА Курьер</b>				
УПД**	30 мин	2 часа	до 3 часов	Значение параметра не гарантируется Исполнителем во время сервисных и технических перерывов.
Остальные ЭД с ЭП				
<b>СФЕРА Отчетность</b>				
Шифрованный ЭД	30 мин	2 часа	до 3 часов	Значение параметра не гарантируется Исполнителем во время сервисных и технических перерывов.

\* Расчет размера EDI-документов и отнесение их к категории более 200 kb осуществляется:

1) после декодирования по стандарту кодирования «Base64» для документов, поступающих на обработку в сервис «СФЕРА EDI» через Web Service;

2) в отдельности по каждому документу, извлекаемому из поступающего пакета документов (сжатый файл, содержащий в себе комплект документов), например, в формате .rar, zip и другие;

3) по размеру документа во внутреннем формате системы для случаев их создания посредством web-интерфейса сервиса «СФЕРА EDI».

\*\* Время и порядок выставления и получения счетов-фактур в электронной форме (ЭСФ) по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, предусмотрены Приложением к Приказу Минфина РФ от 05.02.2021 г. № 14н.

### 1.1. Время обработки ЭД в сервисе «СФЕРА EDI».

Время обработки ЭД (EDI) – это интервал времени от момента получения ЭД (EDI) на сервер Исполнителя и до момента времени, когда ЭД (EDI) стал доступен конечному получателю, а при роуминговом соединении – иному провайдеру. При расчете данного времени не учитывается время обработки ЭД в других информационных системах/программах для ЭВМ (например, СФЕРА Курьер, ФГИС Меркурий и другие).

### 1.2. Время обработки ЭД в сервисе «СФЕРА Курьер».

Время обработки ЭД – это интервал времени от перехода документа из статуса «Отправлен» в статус «Доставлен» или статус «Без маршрута». При этом для роуминговых документов время обработки определяется, как период времени между статусами «Подготовлен» и «Отправлен».

### 1.3. Время обработки ЭД в сервисе «СФЕРА Отчетность».

Время обработки шифрованных ЭД – это интервал времени от перехода документа из статуса «Создан» в статус «Отправлен». Время обработки шифрованных ЭД в госорганы регламентируется регулирующей документацией по каждому госоргану в отдельности и/или руководством пользователя/администратора сервиса «СФЕРА Отчетность».

Таблица 3. Параметры уровня обслуживания

Параметр	Сервис			Программное обеспечение			Комментарий
	СФЕРА Курьер	СФЕРА EDI	СФЕРА Отчетность <sup>22</sup>	СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный <sup>23</sup>	«Сфера - EDI Connector»	Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С <sup>24</sup>	
	<b>Значение</b>						
Время приема обращений	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	24 часа в сутки 365/366 дней в году	Период времени, в течение которого выполняется прием обращений и регистрация запросов на обслуживание, запросов на доработку и инцидентов по ним.
Уровень обслуживания по обращениям <sup>25</sup>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Доля своевременно решенных обращений в установленные сроки, выраженная в процентах.
	<b>Время реакции на инцидент/запрос на обслуживание в зависимости от приоритета<sup>26</sup></b>						
1- Критичный	1 час	1 час	1 час	1 час	1 час	1 час	Максимальное время, в течение которого запрос на обслуживание или инцидент будет зарегистрирован.
2- Срочный	4 часа	4 часа	4 часа	4 часа	4 часа	4 часа	
3- Обычный	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	
4- Несрочный	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	
	<b>Время решения инцидентов, в зависимости от приоритета<sup>27</sup></b>						
1- Критичный	12 часов	12 часов	12 часов	12 часов	12 часов	12 часов	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный инцидент будет решен либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
2- Срочный	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа	
3- Обычный	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	48 часов	
4- Несрочный	5 дней	5 дней	5 дней	5 дней	5 дней	5 дней	

<sup>22</sup> При расчёте времени реакции и решения по запросам СФЕРА Отчетность не учитываются выходные и праздничные дни. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени. Продолжительность 1 часа = 60 минут (астрономический час).

<sup>23</sup> При расчёте времени реакции и решения по запросам СФЕРА EDI Адаптер для 1С:Предприятие расширенный не учитываются выходные и праздничные дни. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени. Продолжительность 1 часа = 60 минут (астрономический час).

<sup>24</sup> При расчёте времени реакции и решения по запросам Интеграционный модуль ЭДО для работы в 1С не учитываются выходные и праздничные дни. Рабочий день с 8:00 до 18:00 по московскому времени. Продолжительность 1 часа = 60 минут (астрономический час).

<sup>25</sup> При приобретении Заказчика услуги сопровождения Системы в части нескольких сервисов уровень обращений определяется совместно по данным сервисам (суммируется).

<sup>26</sup> Исполнитель гарантирует данное время только при выполнении работ по инцидентам и запросам на обслуживание на своей стороне, без учета времени, необходимого для выполнения соответствующих работ на стороне другого провайдера EDI/оператора ЭДО или контрагента Заказчика.

<sup>27</sup> Исполнитель не гарантирует решение инцидента в срок, если Заказчик не предоставил всю необходимую Исполнителю информацию для выполнения работ.

Время решения запросов на обслуживание, в зависимости от приоритета <sup>28</sup>							Максимальное время, в течение которого зарегистрированный запрос на обслуживание будет решен либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
2- Срочный	1 рабочий день						
3- Обычный	2 рабочих дня						
4- Несрочный	5 рабочих дней						
Время анализа <sup>29</sup> по запросам на доработку (изменение)							Максимальное время, в течение которого по зарегистрированному запросу будет предоставлена обратная связь Заказчику с указанием прогнозируемого времени на изменение/доработку и внедрение.
Вне зависимости от приоритета	2 рабочих дня						

<sup>28</sup> Исполнитель не гарантирует выполнение запроса в срок, если Заказчик не предоставил всю необходимую Исполнителю информацию для выполнения работ. Рабочий день с 00:00 до 23:59 (круглосуточно) 365/366 дней в году по московскому времени, включая выходные и праздничные дни. Продолжительность 1 часа = 60 минут (астрономический час).

<sup>29</sup> При расчёте времени анализа по запросам на доработку не учитываются выходные и праздничные дни. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени. Продолжительность 1 часа = 60 минут (астрономический час).

- 1.4. **Время реакции** – это время, в течение которого инцидент или запрос на обслуживание будет зарегистрирован в информационной системе Исполнителя.
- 1.5. **Время анализа** (для запросов на доработку/изменение) – это время, в течение которого по зарегистрированному запросу будет предоставлена обратная связь Заказчику с указанием прогнозируемого времени на изменение/доработку и внедрение.
- 1.6. **Время решения инцидентов** – это время выполнения работ по инциденту. Измеряется как время от момента регистрации инцидента в информационной системе Исполнителя и до момента перевода этого инцидента в состояние «Выполнен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе инцидента в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать время ожидания от Заказчика необходимой для решения инцидента информации (или от контрагента Заказчика).

Инциденты по вине пользователя не учитываются при расчёте общего времени недоступности услуги.

- 1.7. **Время решения запросов на обслуживание** – это время выполнения работ по запросам на обслуживание. Измеряется как время от момента регистрации запроса на обслуживание в информационной системе Исполнителя и до момента перевода этого запроса на обслуживание в состояние «Выполнен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе запроса на обслуживание в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать нерабочее время и время ожидания от Заказчика или от контрагента Заказчика необходимой для решения запроса на обслуживание информации.

Таблица 4. Матрица приоритетов.

Номер	Тип запроса/ инцидента. Описание.	Приоритет	Необходимая информация для регистрации запроса
1	Обмен EDI/ЭДО документами не обеспечен на стороне Исполнителя, при этом все документы у всех Заказчиков сервиса не обрабатываются. Наблюдается полная потеря функциональных возможностей системы, влияющая на уровень сервиса (например, нет доступа к веб-интерфейсу Системы для всех Заказчиков), невозможно использовать Систему в целом. При этом Заказчику не может быть предоставлено альтернативное рабочее решение.	Критичный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН/GLN Заказчика, наименование контрагента, тип документа, информация о типе соединения, время появления инцидента.
2	Обмен EDI/ЭДО документами производится, но не в полном объеме, наблюдается частичная потеря функциональных возможностей по вине Исполнителя, существенно влияющих на уровень сервиса: документы не обрабатываются и не доставляются контрагентам за гарантированное время обработки; документы обрабатываются, но не соответствуют спецификации; ошибка в загрузке документа; поломка ключа ЭП; отсутствуют ответные документы от органов сдачи отчетности, подтверждающие факт сдачи. Заказчику может быть предложено альтернативное решение на период устранения инцидента.	Срочный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН/GLN отправителя, получателя и точки доставки, тип документа, номер документа, дата документа.
3.1	Ошибка в системе, не влияющая существенно на работу пользователя (не работает фильтр, сортировка, и т.д.); ошибки в работе интеграционного ПО (при этом функционал ED/ЭДО сервиса не нарушен). Отсутствие входящего документа в тестовом режиме от отправителя в системе. Переотправка документов. Запросы на обслуживание, не являющиеся инцидентами.	Обычный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН/GLN отправителя, получателя и точки доставки, тип документа, номер документа, дата документа
4.1	Обмен EDI/ЭДО документами производится в полном объеме. Негативное влияние на обмен EDI/ЭДО документами, отсутствует. Другие инциденты, не классифицированные как «Критичный», «Срочный» или «Обычный».	Несрочный	Описание необходимой информации, наименование сервиса, ИНН/GLN Заказчика
4.2	Изменение данных Заказчика в системе	Несрочный	Описание необходимой информации, наименование сервиса, ИНН/GLN Заказчика
4.3	Запрос на предоставление информации (консультации по возможностям системы, общего состояния проекта, спецификации, инструкции, списки точек доставки и др.).	Несрочный	Описание необходимой информации, наименование сервиса, ИНН/GLN Заказчика

4.4.	Запрос на доработку.	Несрочный (время решения обсуждается индивидуально)	Подробное описание необходимой доработки, наименование сервиса, ИНН/GLN Заказчика
------	----------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

При необходимости и по согласованию Сторон (письменно, в рамках заявки) приоритет заявки может быть обоснованно изменен как в большую, так и в меньшую сторону.

## 2. МОНИТОРИНГ

**2.1.** Если в процессе мониторинга работоспособности веб-интерфейса Системы, Исполнитель выявляет полную недоступность Системы как это определено для приоритета «Критичный», Исполнитель оформляет инцидент в системе регистрации запросов и уведомляет об этом инциденте Заказчиков посредством информационной рассылки по электронной почте тем уполномоченным представителям Заказчиков, которые выразили Исполнителю согласие на получение такой рассылки.

**2.2.** По итогам устранения инцидента по п. 2.1 настоящего раздела, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством информационной рассылки по электронной почте тем уполномоченным представителям Заказчиков, которые выразили Исполнителю согласие на получение такой рассылки.

## 3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО НИМ

**3.1** Порядок подачи обращений.

**3.1.1** Пользователь Заказчика формирует обращение, с описанием проблемы и указанием приоритета и отправляет на электронный адрес, указанный в таблице 5. «Контактная информация». Исполнитель получает уведомление о регистрации обращения и приступает к его обработке.

При этом Заказчик должен направить обращение только на русском языке. Исполнитель не гарантирует предоставление ответа на обращение Заказчика, направленное на ином языке, отличном от русского языка.

Таблица 5. Контактная информация.

Ресурсы	Описание	График доступности	Параметры реакции*
Сайт <a href="http://esphere.ru/support">esphere.ru/support</a>	Приём обращений с использованием формы обратной связи на сайте	24 часа в сутки 365/366 дней в году	не более 120 минут
Адрес электронной почты: <a href="mailto:help@esphere.ru">help@esphere.ru</a>	Приём обращений по электронной почте	24 часа в сутки 365/366 дней в году	не более 120 минут
Интеграция** ИС Заказчика с ИС Исполнителя	Приём обращений и обмен информацией о ходе исполнения запроса с использованием REST API	24 часа в сутки 365/366 дней в году	не более 120 минут
Департамент клиентского сервиса 8 (800) 100-8-812	Телефонное сопровождение по обращениям Обработка обращений и предоставление информации по ним Заказчику	24 часа в сутки 365/366 дней в году	не более 10 минут

\*по номеру телефона со временем ожидания соединения, не превышающим 10 минут, а также по электронной почте со временем ожидания ответа, не превышающим 2 часов.

\*\* порядок интеграции обсуждается индивидуально с каждым Заказчиком.

**3.1.2** При подаче обращения по телефону пользователь Заказчика должен быть готов сообщить необходимую для регистрации обращения информацию, а именно: свои Ф.И.О., сведения о компании Исполнителю (ИНН, название и GLN компании Заказчика), суть обращения.

**3.2** Порядок работы по обращениям:

**3.2.1** После получения обращения в систему Исполнителя происходит автоматическое уведомление Заказчика о регистрации инцидента/запроса на обслуживание/запроса на доработку.

**3.2.2** При приеме обращения по телефону специалист технической поддержки Исполнителя производит регистрацию обращения в системе регистрации запросов и сообщает уникальный номер запроса Заказчику.

**3.2.3** Пользователь Заказчика, инициировавший обращение, информируется по запросу Заказчика о ходе работ и прогнозируемых сроках выполнения работ по обращению. Также дополнительно информируются контактные лица, указанные в обращении Заказчика.

**3.2.4** После регистрации обращения специалист технической поддержки классифицирует его как инцидент, запрос на обслуживание или запрос на доработку. В случае, если обращение Заказчика поступает повторно по уже зарегистрированному обращению, специалист технической поддержки вносит информацию о повторном обращении в ранее зарегистрированный запрос.

**3.2.5** Специалист технической поддержки предоставляет решение по запросам и инцидентам в сроки, указанные в таблице 3. «Параметры уровня обслуживания», в зависимости от приоритета. Описание приоритетов приведено в таблице 4. «Матрица приоритетов». В случае, если приоритет в запросе Заказчика указан некорректно (не соответствует параметрам Таблицы 4), то специалист технической поддержки меняет приоритет в соответствии с параметрами Таблицы 4.

**3.2.6** В случае, если необходима эскалация запроса или инцидента, а также для разрешения спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Заказчик может обращаться к представителям Исполнителя, используя следующий лист эскалации Таблицы 6 (контакты расположены в порядке повышения уровня эскалации):

Таблица 6. Лист эскалации.

№ п/п	Подразделение/ должность	Профиль обращений	Контактная информация
1.	Департамент клиентского сервиса	Запросы на обслуживание и поддержку	Адрес электронной почты: <a href="mailto:help@esphere.ru">help@esphere.ru</a>
2.	Директор Департамента клиентского сервиса	Вопросы, касающиеся эскалации запросов, качества и уровня сервиса	Адрес электронной почты: <a href="mailto:contact@esphere.ru">contact@esphere.ru</a>

#### 4. ПАРАМЕТРЫ НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕКАЧЕСТВЕННОМ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

4.1. Оценка уровня качества оказания услуг согласно настоящему Приложению осуществляется на основании определения (расчёта) значения интегрального показателя качества оказания услуг в расчётном периоде<sup>30</sup>.

Целевое значение интегрального показателя качества оказания услуг (ИПК) Исполнителем в расчётном периоде составляет 0,97 (ноль целых девяносто семь сотых).

Фактическое ИПК определяется в соответствии с п. 4.2.1. настоящего Приложения за расчётный период.

4.2. Методика расчёта интегрального показателя качества (ИПК) оказания услуг за соответствующий расчётный период.

##### 4.2.1. Таблица 7. Методика расчёта ИПК за соответствующий расчётный период

№	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя, P	Фактическое значение показателя, F	Относительный показатель K=F/P	Весовой коэффициент показателя, Q	ИПК за соответствующий расчётный период, KQ
1	Уровень обслуживания по обращениям согласно таблице 3, %	P1= 95%	F1	K1 = F1/P1	Q1= 0,5	KQ1=K1*Q1
2	Время обработки электронных документов согласно таблице 2, %	P2= 99,9%	F2	K2= F2/P2	Q2= 0,5	KQ2=K2*Q2
	ИТОГО:				1	KQ=KQ1+KQ2

, где

P - Целевое значение показателя – гарантируемое значение показателя;

F - Фактическое значение показателя – фактическое значение показателя за расчётный период на основании данных систем контроля и мониторинга Исполнителя;

K= F / P - Относительный показатель – отношение фактического и целевого значений показателей;

Q - Весовой коэффициент показателя – доля показателя P в интегральном показателе, причём  $0 < Q < 1$ ;

KQ - Взвешенное значение показателя – часть показателя K в интегральном показателе;

ИПК - Интегральный показатель качества оказания услуг за расчётный период – величина, используемая для оценки качества оказания Исполнителем услуг по настоящему Приложению в соответствующем расчётном периоде. В расчёте ИПК учитываются все запросы и документы, закрытые или обработанные Исполнителем в расчётном периоде.

##### 4.2.2. Таблица 8. Параметры неустойки.

Фактическое (расчётное) значение интегрального показателя качества (ИПК) в расчётном периоде	Размер неустойки за нарушение Исполнителем параметров оказания услуг по настоящему Приложению, руб.
0,96 – 0,969	2% от стоимости оказания услуг, за расчётный период
0,95 – 0,959	5% от стоимости оказания услуг, за расчётный период
0,94 – 0,949	7% от стоимости оказания услуг, за расчётный период
Ниже 0,94	10% от стоимости оказания услуг, за расчётный период

<sup>30</sup> Расчётный период – период времени, в течение которого Заказчик имеет право использовать функционал сервиса/программного обеспечения, согласно выбранному/оплаченному тарифу.

**Приложение № 5  
к Договору (Оферте)**

**Условия предоставления Сервиса «Сервис проверки контрагентов»**

1.1. **Программное обеспечение «Сервис проверки контрагентов»** – это программа для ЭВМ, правообладателем и разработчиком которой является Исполнитель как лицензиар, предназначенное для онлайн-проверки информации о контрагентах Заказчика как лицензиата в официальных публичных и открытых источниках информации с предоставлением по контрагенту Заказчика сводного и подробного анализа общей информации о нем, его финансового положения, в т.ч. бухгалтерской отчетности, участия в закупках, данных по делам в арбитражных судах с его участием, информации о включении его в реестр банкротств и реестр недобросовестных поставщиков, и другой информации, и графического вывода информации о его взаимосвязях с другими компаниям.

1.2. **«Официальные публичные и открытые источники информации»** – источники информации, предоставляемой Федеральной налоговой службой (ФНС России), Федеральной службой государственной статистики (Росстат), Федеральным государственным унитарным предприятием Главным межрегиональным центром обработки и распространения статистической информации Федеральной службой государственной статистики (ГМЦ Росстата), Федеральным государственным унитарным предприятием Общероссийским классификатором объектов административно-территориального деления (ОКАТО), Единым федеральным реестром сведений о банкротстве (ЕФРСБ), Федеральной информационной адресной системой (ФИАС) и другими.

1.3. Исполнитель как лицензиар обязуется передать Заказчику как лицензиату право использования ПО «Сервис проверки контрагентов» на условиях простой (неисключительной) лицензии по тарифу, выбранному согласно п. 1.4 настоящего Приложения, на условиях и с ограничениями, установленными в Приложении № 5.1 к Договору.

1.4. Стоимость (размер вознаграждения) простой (неисключительной) лицензии на ПО «Сервис проверки контрагентов» является фиксированной, не зависит от количества Пользователей Заказчика и факта использования/ неиспользования Сервиса, и определяется по одному из тарифов:

<b>Наименование Тарифа</b>	<b>Срок действия Лицензии (с даты передачи)</b>	<b>Стоимость (размер вознаграждения) Лицензии, руб., НДС не облагается<sup>31</sup>, за одного Пользователя</b>
СПК Мини	2 (две) календарные недели	950,00
СПК2024	По 31.12.2024 г.	<u>Рассчитывается по формуле:</u> 4 800,00 : 366 * количество дней с даты предоставления Лицензии по 31.12.2024 г.

1.5. Срок действия лицензии определяется согласно выбранному тарифу.

В течение всего срока действия лицензии Заказчик имеет право использовать Сервис для онлайн-проверки информации о контрагентах Заказчика в официальных публичных и открытых источниках информации без ограничений по количеству проверок.

1.6. Лицензия предоставляет право использования Сервиса исключительно 1 (одним) Пользователем Заказчика. На каждого последующего Пользователя приобретается отдельная Лицензия.

1.7. Фактическая дата предоставления лицензии соответствует дате Акта приёма-передачи/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

1.8. Доступ к Сервису прекращается автоматически по истечении срока действия лицензии. При этом Заказчик принимает все необходимые и достаточные меры по отслеживанию срока действия лицензии. Для приобретения лицензии на новый срок Заказчику необходимо обратиться к Исполнителю с запросом на оформление новой лицензии.

1.9. В случае оформления лицензии на новый срок Исполнитель продлевает срок действия текущих доступов и уникальных аутентификационных данных пользователя Заказчика для использования Сервиса на новый срок, что подтверждается соответствующим Актом приёма-передачи/УПД либо счётом-фактурой с дополнительной информацией.

1.10. Услуги технической поддержки (сопровождения) Сервиса Заказчику не предоставляются. При необходимости услуга приобретается Заказчиком у Исполнителя отдельно.

<sup>31</sup> На основании п.п. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ, запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД за № 7867.

**Приложение № 5.1.  
к Договору (Оферте)****Лицензионное соглашение на использование программного обеспечения Исполнителя  
«Сервис проверки контрагентов»****1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. По настоящему Соглашению Исполнитель (Лицензиар) предоставляет Заказчику (Лицензиату) право использования программного обеспечения (ПО) на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, сроках и способами, указанных(-ми) в Приложении № 5 к Договору (Оферте) и настоящем Приложении.

**2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Право использования ПО, предоставляемое Лицензиату в соответствии с настоящим Соглашением, включает использование следующими способами:

2.1.1. право использования ПО в своей внутривладельческой деятельности в соответствии с его функциональным назначением на условиях простой (неисключительной) лицензии;

2.1.2. право на воспроизведение ПО, ограниченное правом инсталляции, копирования и запуска программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии;

2.1.3. разрешать представителям и контрагентам Лицензиата использовать ПО исключительно для своей внутренней деятельности.

Лицензиат несёт ответственность за соблюдение ими лицензионных условий, содержащихся в настоящем Соглашении.

2.2. Лицензиар подтверждает, что на момент предоставления Лицензиату прав использования ПО, оно не заложено, не арестовано, не является предметом исков третьих лиц и является лицензионным продуктом.

2.3. Территория действия Лицензии: Российская Федерация.

2.4. Лицензиат обязан строго придерживаться и не нарушать следующие правила лицензионного использования ПО:

- Лицензиат обязуется не распространять ПО, приобретённое по Договору и настоящему Соглашению. Под распространением ПО понимается предоставление доступа третьим лицам к воспроизведённым в любой форме компонентам ПО путём продажи, проката, сдачи внаём, предоставления взаймы или иными способами отчуждения.

- Лицензиат не имеет право:

- пытаться дизассемблировать, декомпилировать (преобразовывать объектный код в исходный текст);
- вносить какие-либо изменения в объектный код ПО.

**3. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЁМКИ НЕИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ПРАВ**

3.1. Лицензиат обеспечивается правом использования ПО в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления денежных средств, согласно Приложению № 5 к Договору (Оферте).

3.2. Для обеспечения правом использования ПО и самой возможностью его использования, Лицензиар предоставляет удалённый доступ к ПО через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и направляет на адрес электронной почты Лицензиата логин и пароль. После выполнения данного условия обязательства Лицензиара считаются выполненными.

3.3. Простая (неисключительная) лицензия на право использования программного обеспечения считается предоставленной Лицензиату с момента направления Исполнителем соответствующего Акта приёма-передачи/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Лицензиар не несёт ответственности за любые убытки, возникающие в результате использования Лицензиатом ПО. Лицензиату на момент заключения настоящего Соглашения известны важнейшие функциональные свойства ПО, в отношении которого предоставляются права использования, а также лицензионные условия его использования. Лицензиат несёт риск соответствия ПО своим желаниям и потребностям.

**5. СРОК ДЕЙСТВИЯ**

5.1. Право использования ПО действует в течение срока, указанного в Приложении № 5 к Договору (Оферте), и может быть пролонгировано на новый срок на условиях, действующих на момент пролонгации.

Приложение № 6  
к Договору (Оферте)

## Условия предоставления сервиса «Подписант»

**1. Термины и определения**

**«Сервис «Подписант»»<sup>32</sup>** (далее – **Сервис**) – программа для ЭВМ «Подписант», разработанная Исполнителем, расположенная на странице <https://podpisant.esphere.ru/> и предназначенная для подписания электронных документов двумя и более физическими и юридическими лицами и регистрации действий пользователя сервиса по подписанию документа электронной подписью. Сервис предоставляется Заказчику и его Контрагенту в виде авторизованного доступа через интернет-браузер.

**«Аутентификация»** – процедура подтверждения подлинности Контрагента Заказчика и правомочности его обращения для доступа к Сервису Исполнителя, осуществляемая ПАО Сбербанк.

**«Контрагент Заказчика»** – физическое лицо, заключившее с Заказчиком гражданско-правовой договор на оказание услуг (выполнение работ).

**«Пользователи»** – сотрудники или иные уполномоченные лица Заказчика.

**«Простая электронная подпись»** – электронная подпись, которая посредством использования Контрагентом Заказчика авторизационных данных (логина и пароля) от своей учётной записи в «Сбербанк Онлайн» подтверждает факт формирования электронной подписи под документом. Электронные документы, которые приняты зарегистрированным Контрагентом Заказчика в Сервисе путём нажатия кнопки «Подписать» на экранной форме подписываемого документа в Сервисе, считаются подписанными простой электронной подписью.

**«Регистрация Контрагента Заказчика в Сервисе»** – процедура доступа к функционалу Сервиса, заключающаяся в переходе Контрагентом Заказчика в Сервис по ссылке, полученной им от Заказчика, и заполнение на открывшейся странице авторизационных данных (логина и пароля) от своей учётной записи в «Сбер ID» (Sber ID) после его Аутентификации в сервисе «Сбер ID». Посредством данных действий осуществляется регистрация Контрагента в Сервисе и начало его использования.

**«Сбер ID»** – сервис ПАО Сбербанк (ИНН 7707083893), используемый Исполнителем на основании соответствующего договора, для Аутентификации Контрагентов Заказчика и автозаполнении данных о них при Регистрации в Сервисе и последующей работы в нём.

**«Услуги сопровождения сервиса «Подписант»»** (а равно, далее – **Услуги**) – комплекс услуг первичного тестирования и сопровождения Сервиса, направленный на предоставление Заказчику и его Контрагенту доступа к Сервису (первичное тестирование на основе параметров доступа) и возможности его использования по назначению, в т.ч. осуществлять бесперебойный вход и использование Сервиса в режиме «онлайн» посредством входа на сайт в сети «Интернет» по адресу: <https://podpisant.esphere.ru/> и воспользоваться техническим сопровождением (поддержкой) функционала Сервиса.

**2. Условия предоставления Сервиса.**

**2.1.** Сервис предоставляется по модели «как есть», т.е. согласно предоставленному Исполнителем в любой момент времени в течение срока действия Договора комплексу функционала, информационного накопления, интерфейса, дизайна, иных составляющих и условий использования Сервиса, изменение которого по волеизъявлению Заказчика технически невозможно. В случае внесения изменений в функционал Сервиса Исполнитель оповещает Заказчика о факте таких изменений посредством публикации новости на домашней странице Сервиса.

**2.2.** Заказчик при использовании Сервиса осуществляет подписание электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью своего уполномоченного лица, а Контрагент Заказчика осуществляет подписание полученного документа своей простой электронной подписью. Электронные документы, подписанные указанными видами электронной подписи, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью уполномоченного лица Заказчика и Контрагентом Заказчика, и влекут для Сторон правовые последствия, предусмотренные для соответствующих типов документов.

**2.3.** Информация об электронной подписи под документом формируется в файле подписи для усиленной квалифицированной электронной подписи и в техническом файле с информацией для простой электронной подписи и может быть загружена из интерфейса Сервиса.

**2.4.** Исполнитель в качестве подтверждения подписания Контрагентом Заказчика электронного документа простой электронной подписью в течение 5 (пяти) секунд с момента нажатия Контрагентом Заказчика на кнопку «Подписать» в визуальной части формы документа формирует реестр действий Контрагента Заказчика и подписывает его своей усиленной квалифицированной электронной подписью. Данный подписанный реестр доступен для загрузки Заказчику.

<sup>32</sup> Настоящим Исполнитель информирует, что используемое им до 31.08.2023 г. наименование сервиса «Нотариус» изменилось только в части наименования на сервис «Подписант» с 01.09.2023 г., и гарантирует, что данный сервис продолжает предоставлять функционал, приобретённый ранее Заказчиком, и оставаться результатом интеллектуальной деятельности Исполнителя. Исполнитель продолжает исполнять свои обязательства по сопровождению сервиса «Подписант» (предыдущее наименование «Нотариус») на условиях настоящего Договора, заключённого с Заказчиком.

### 2.5. Исполнитель обязуется:

- предоставить Заказчику и Контрагенту Заказчика доступ к функциям Сервиса, а также ознакомить с Регламентом работы в Сервисе и применения электронной подписи;
- обеспечивать бесперебойность работы Сервиса по параметрам работы Сервиса, согласно Приложению № 6.1. к Договору (Оферте);
- обеспечить процедуру обработки запросов по вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг, вопросам технического или информационного характера о работе Сервиса, в соответствии с условиями Соглашения об уровне обслуживания в Приложении № 6.1. к Договору (Оферте).

### 2.6. Исполнитель имеет право:

- приостановить оказание Услуг в случае невыполнения обязательств со стороны Заказчика;
- восстановить оказание Услуг в течение 2 (двух) рабочих дней с момента выполнения Заказчиком обязательств по Договору.

### 2.7. Заказчик обязуется:

- предоставлять доступ к Сервису только своим уполномоченным представителям и Контрагентам. Заказчик несёт ответственность перед Исполнителем за корректность их действий;
- использовать Сервис только для целей своей коммерческой деятельности и по назначению;
- принимать меры по предотвращению несанкционированного доступа третьих лиц к Сервису;
- уведомлять Исполнителя о любых сбоях в работе Сервиса;
- организовать рабочее место и выполнять иные требования в соответствии с документацией, размещенной на домашней странице Сервиса в разделе «Справка»;
- самостоятельно заключать сделки со своим Контрагентом и информировать его о способе подписания электронных документов.

### 2.8. Заказчик имеет право:

- направлять Исполнителю обращения по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг, вопросов технического или информационного характера, согласно параметрам их оказания (Приложение № 6.1. к Договору (Оферте));
- беспрепятственно и круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю) осуществлять вход в Сервис с помощью усиленной квалифицированной электронной подписи и его использование;
- при прекращении (расторжении) Договора самостоятельно обеспечивать надлежащее и полное копирование результата оказанных услуг в свои внутренние учётные системы, а Исполнитель вправе по истечении 5 (пяти) рабочих дней с даты прекращения (расторжения) Договора уничтожить все данные, относящиеся к Заказчику, если Стороны прямо не договорятся об обратном;
- при необходимости своевременно передать Исполнителю соответствующие документы, материалы и информацию для оказания Исполнителем Услуг.

Заказчик подтверждает, что предоставляемые им Исполнителю документы и/или информация являются достоверными и соответствуют действительности.

## 3. Стоимость Услуг и порядок оплаты

3.1. Заказчик приобретает Услуги по одному из тарифов, установленных в п. 3.2. настоящего Приложения.

3.2. Стоимость Услуг является фиксированной, не зависит от количества Пользователей Заказчика и/или Контрагентов Заказчика и факта использования/ неиспользования Сервиса, и определяется по одному из тарифов:

№ п/п	Наименование тарифа	Срок действия подписки с даты её предоставления (месяц)	Максимальное количество электронных документов, покрываемых подпиской, (шт.)	Стоимость услуги, без учёта НДС <sup>33</sup> (руб.)
1	Пакет Подписант 100	12	100	2 500,00
2	Пакет Подписант 300	12	300	6 750,00
3	Пакет Подписант 500	12	500	10 000,00
4	Пакет Подписант 700	12	700	14 000,00
5	Пакет Подписант 1000	12	1000	20 000,00
6	Пакет Подписант 3000	12	3000	57 500,00
7	Пакет Подписант 5000	12	5000	95 833,33
8	Пакет Подписант 10000	12	10000	183 333,33
9	Пакет Подписант 50000	12	50000	833 333,33
10	Пакет Подписант Максимум	12	более 50000	Стоимость рассчитывается индивидуально для Заказчика и указывается в счёте Исполнителя

<sup>33</sup> НДС начисляется сверху по ставке, предусмотренной ч. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ и указывается в счёте.

**3.3.** Услуги предоставляются Заказчику на условиях подписки и оказываются Исполнителем одновременно. Услуги считаются оказанными в момент предоставления подписки. В течение срока действия подписки Заказчик имеет право использования Сервиса и его предоставления своему Контрагенту.

**3.4.** Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя 100 % предоплаты стоимости Услуг (по одному выбранному тарифу) со сроком действия, указанным в п. 3.2. настоящего Приложения.

При этом в случае, если момент предоставления такой подписки выпадает не на первое календарное число месяца, то срок действия подписки считается предоставленным на период с момента предоставления подписки по последнее число месяца срока, в котором она должна закончиться.

**3.5.** Фактическая дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД либо счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

**3.6.** В случае **если фактическое количество документов Заказчика, обработанных в Сервисе**, в течение срока действия подписки **превышает количество, покрываемое подпиской и указанное в п. 3.2. настоящего Приложения**, то Заказчик вправе обратиться к Исполнителю за оформлением счёта на оказание Услуг для нового количества документов по одному из тарифов, указанных в п. 3.2. настоящего Приложения.

При этом Услуги для нового количества документов предоставляются на аналогичных условиях.

**3.7.** Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке в любое время пересмотреть (изменить) действующие у Заказчика условия оказания Услуг и/или их стоимости путём направления Заказчику уведомления об изменении (пересмотре) их условий.

**Приложение № 6.1.  
к Договору (Оферте)****ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ  
И СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВИСА «ПОДПИСАНТ»**

Настоящее Приложение определяет технические параметры предоставляемых услуг, процедуру представления и обработки запроса на техническое сопровождение, оказываемое Исполнителем Заказчику в рамках Договора для сервиса «Подписант», а также определяет соглашение об уровне обслуживания.

**1. Доступность Сервиса «Подписант» и время проведения регламентных работ**

<b>Параметр</b>	<b>Значение</b>	<b>Комментарий</b>
Время предоставления сервиса	24/7	Период времени, в течение которого возможно использование Сервиса
Сервисный перерыв	1 раз в неделю между 23:00 и 6:00 по воскресеньям	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие в указанное время не является нарушением соглашения
Технический перерыв	Не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки Сервиса на некоторое время.

2. Заказчик и/или его Контрагент направляет обращения, как связанные со сбоем работы Сервиса «Подписант», так и не связанные с ним, одним из следующих способов:

- по электронной почте на адреса: [support.fnp@esphere.ru](mailto:support.fnp@esphere.ru) , [help@esphere.ru](mailto:help@esphere.ru);
- по телефону: 8 (800) 100-8-812.

**Условия предоставления сервиса «Кадровый документооборот (КЭДО)»<sup>34</sup>  
и «Модуля КЭДО для работы в 1С»****1. Термины и определения, используемые в Приложении**

**«Аутентификация»** – процедура подтверждения подлинности работника Заказчика и правомочности его обращения для доступа к Сервису Исполнителя, осуществляемая ПАО Сбербанк.

**«Кадровый документооборот (КЭДО)» (а равно – Сервис)** – это программа для ЭВМ, правообладателем и разработчиком которой является Исполнитель, предназначенная для обмена кадровыми электронными документами между Заказчиком как работодателем и его работниками и подписания уполномоченными лицами Заказчика электронных документов с использованием усиленной квалифицированной электронной подписью, а работниками Заказчика – с использованием усиленной неквалифицированной электронной подписи, также создания и выпуска Исполнителем для работников Заказчика сертификата ключа проверки электронной подписи для подписания кадровых документов в Сервисе.

**«Квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи» (а равно «КСКП ЭП»)** – сертификат ключа проверки электронной подписи, используемый для создания усиленной квалифицированной электронной подписи, соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и иным принимаемым в соответствии с ним нормативным правовым актам, и созданный аккредитованным удостоверяющим центром либо федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи.

**«Модуль КЭДО для работы в 1С» (далее – «Модуль КЭДО»)** – программа для ЭВМ (программное обеспечение), разработчиком и правообладателем которой является Исполнитель, предназначенная для интеграции между учётной системой «1С:Предприятие»<sup>35</sup> Заказчика и Сервисом Исполнителя в целях получения и отправки Заказчиком непосредственно в/из интерфейса учётной системы «1С:Предприятие» из/в Сервис Кадровый документооборот (КЭДО) своим работникам.

**«Неквалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи» (а равно «НСКП ЭП»)** – 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. НСКП ЭП используется для создания усиленной неквалифицированной электронной подписи формата удостоверяющего центра.

**«Пользователи»** – уполномоченные лица Заказчика и его работники, использующие программу для ЭВМ.

**«Сбербанк ID»** – сервис ПАО Сбербанк (ИНН 7707083893), используемый Исполнителем на основании соответствующего договора, для Аутентификации работников Заказчика и автозаполнении данных о них при регистрации в Сервисе и последующей работы в нём.

**«Усиленная неквалифицированная электронная подпись (УНЭП)»** – электронная подпись, которая соответствует следующим признакам, описанным в Федеральном законе от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» для этого вида ЭП:

- получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи;
- позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ;
- позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после его подписания;
- создается с использованием средств электронной подписи.

Для создания и хранения сертификата и ключей усиленной неквалифицированной электронной подписи, выданных удостоверяющим центре ООО «КОРУС Консалтинг СНГ» используются защищенные ресурсы и сервисы Исполнителя.

**«Усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)»** – электронная подпись, которая соответствует следующим признакам, описанным в Федеральном законе от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» для этого вида ЭП:

- получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи;
- позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ;
- позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после его подписания;
- создаётся с использованием средств электронной подписи,
- ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате;

<sup>34</sup> Данное Приложение применяется с 17.01.2024 г. только при приобретении основной лицензии на сервис «КЭДО» Заказчиками, которые приобрели в срок по 17.01.2024 г. включительно лицензию на сервис «КЭДО» и сопутствующие ему лицензии/услуги по настоящему Договору.

<sup>35</sup> Список поддерживаемых конфигураций «1С:Предприятие» и их версий расположен по адресу:  
<https://doc.esphere.ru/1c-kedo/13.html?ms=AA%3D%3D&st=MA%3D%3D&sct=MA%3D%3D&mw=MjYy>

– для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

«Услуги технического сопровождения Сервиса» – комплекс услуг технического сопровождения Сервиса, направленный на поддержание работоспособности Сервиса по параметрам, предусмотренным в Приложении № 7.3 к Договору (Оферте).

«Услуги сопровождения «Модуль КЭДО» – комплекс услуг технического сопровождения программы для ЭВМ «Модуль КЭДО для работы в 1С», установленного у Заказчика, по параметрам, предусмотренным в Приложении № 7.4 к Договору (Оферте).

## 2. Условия предоставления права использования Сервиса.

**2.1.** Стоимость (размер вознаграждения) простой (неисключительной) лицензии на Сервис является фиксированной, зависит от количества Пользователей Заказчика, не зависит от последующего использования/неиспользования Заказчиком Сервиса и определяется по формуле:

стоимость Лицензии по таблице 2.1.1 \* количество Пользователей / 366 \* количество дней с даты предоставления Лицензии и по 31.12.2024 г.

Таблица 2.1.1.

№ тарифа	Количество Пользователей Сервиса в течение срока действия Лицензии	Стоимость (размер вознаграждения) лицензии, за 1 Пользователя в указанном диапазоне, руб., НДС не облагается <sup>36</sup>
1	1-50	1 500,00
2	51-100	1 300,00
3	101-250	900,00
4	251-500	850,00
5	501-1000	800,00
6	1001-1500	700,00
7	1501-2000	670,00
8	2001 и выше	590,00

**2.2.** Окончательная стоимость Лицензии на Сервис указывается в счёте.

**2.3.** Срок действия основной Лицензии: с даты составления Акта приёма-передачи/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией по 31.12.2024 г.

**2.4.** Лицензия предоставляет право использования Сервиса способами и в пределах, указанных в Приложении № 7.1 к Договору (Оферте).

**2.5.** Оплата стоимости Лицензии осуществляется единовременно в порядке 100 % предоплаты на основании выставленного Исполнителем счёта.

**2.6.** Исполнитель предоставляет Заказчику лицензию в течение 2 (двух) рабочих дней с даты поступления стоимости Лицензии путём регистрации Заказчика и одного его уполномоченного администратора в Сервисе и открытия такому администратору удалённого доступа к Сервису через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для последующего его использования согласно функционалу.

**2.7.** Фактом передачи Исполнителем Лицензии является передача Заказчику ссылки для доступа в Сервис и уникальных аутентификационных данных (логин и пароль) для работы в нём на адрес электронной почты Заказчика. После выполнения данного условия обязательства Исполнителя считаются выполненными. Дата передачи Лицензии соответствует дате Акта приёма-передачи/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подпись считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

**2.8.** Заказчик принимает все необходимые и достаточные меры по своевременному отслеживанию количества Пользователей в Сервисе. Для приобретения дополнительных Лицензий Заказчику необходимо обратиться к Исполнителю с соответствующим запросом. Заказчик принимает полную ответственность за любые последствия неисполнения и/или ненадлежащего исполнения данного обязательства.

**2.9.** При увеличении количества Пользователей Заказчика в течение срока действия текущей (основной) лицензии Исполнитель направляет Заказчику счета на оплату дополнительной лицензии для нового количества Пользователей. Дополнительная лицензия предоставляется только до окончания срока действия основной Лицензии.

В таком случае стоимость дополнительной лицензии рассчитывается следующим образом по формуле:  $S = S1/366 * \text{кол-во дней}$ , но не менее 145,00 (ста сорока пяти) рублей за 1 Пользователя, НДС не облагается, где:

S – стоимость дополнительной лицензии, которую необходимо оплатить Заказчику для нового количества Пользователей. Окончательная стоимость округляется до двух знаков после запятой;

<sup>36</sup> На основании п.п. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ, запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД за № 15727.

$S1$  = стоимость лицензии, рассчитанная по одному из тарифов, указанных в таблице 2.1.1 п. 2.1. настоящего Приложения в зависимости от количества новых Пользователей;

Кол-во дней – количество календарных дней, оставшихся до окончания срока действия действующей основной лицензии на Сервис.

Заказчик обязан оплатить счёт на оплату в части нового количества Пользователей в течение срока, указанного в п. 4.1. Договора (Оферты), с даты его выставления Исполнителем путём перечисления указанной в нём суммы на расчётный счёт Исполнителя.

**2.12.** Приобретение услуги технической сопровождения (поддержки) Сервиса является обязательным для Лицензиата и предоставляется дополнительно, согласно разделу 5 настоящего Приложения.

**2.13. Персональные данные в Сервисе:**

**2.13.1.** Заказчик гарантирует Исполнителю, что надлежащим образом получил от каждого работника, зарегистрированного и добавленного в Сервис, согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных, в том числе, передачу его персональных данных Исполнителю, в случае если необходимость его получения предусмотрена законодательством РФ.

**2.13.2.** Состав персональных данных определяется функционалом Сервиса.

**2.13.3.** Цель настоящего поручения на обработку персональных данных – исполнение Договора и предоставление Заказчику и его работникам возможности осуществлять кадровый электронный документооборот в Сервисе.

**2.13.4.** Заказчик поручает Исполнителю осуществление следующих действий (операций) или совокупности действий (операций) по обработке персональных работников Заказчика (с использованием средств автоматизации или без использования таких средств): сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных работников Заказчика.

**2.13.5.** Заказчик обязуется не позднее 5 (пяти) календарных дней со дня получения запроса от Исполнителя предоставить заверенную уполномоченным лицом Заказчика копию согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных. В случае неисполнения Заказчиком запроса от Исполнителю о предоставлении заверенной уполномоченным лицом Заказчика копии согласия субъекта персональных данных на их обработку Исполнителем в сроки, указанные в настоящем пункте Договора, Исполнитель оставляет за собой право приостановить исполнение Договора как полностью, так и частично, в том числе принять меры по блокированию персональных данных (прекращения обработки) работников Заказчика, без каких-либо негативных последствий для себя.

**2.13.6.** Заказчик обязуется за собственный счёт оградить Исполнителя от всех претензий (требований) органов государственной власти и иных третьих лиц, полностью или частично основанных на утверждении о том, что Исполнитель неправомерно обрабатывает персональные данные работников Заказчика, и возместить Исполнителю убытки, возникшие вследствие таких претензий (требований), в полном объёме, если не докажет, что такие претензии (требования) были вызваны неправомерными действиями Исполнителю, а Исполнитель полагается на указанные гарантии Заказчика.

**2.13.7.** Исполнитель гарантирует конфиденциальность переданных персональных данных работников Заказчика и предоставляет доступ к персональным данным только тем лицам, которым эта информация необходима, обеспечивая соблюдение указанными лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке и/или в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**2.13.8.** Исполнитель обеспечивает безопасность обработки персональных данных работников Заказчика в течение всего срока действия Договора и в течение 6 (шести) месяцев с момента прекращения его действия в соответствии с требованиями статьи 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**2.13.9.** При этом в последний календарный день указанного 6-ти месячного срока Исполнитель прекращает обработку персональных данных и осуществляет уничтожение резервных копий баз данных Заказчика, содержащих персональные данные соответствующих субъектов, а Заказчик незамедлительно предпринимает действия для самостоятельной обработки и защиты выгруженных данных.

**2.13.10.** Заказчик обязан уведомить Исполнителя об отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных немедленно после получения от работника заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Исполнитель обязан случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных прекратить их обработку и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные в срок, указанный в уведомлении об отзыве согласия на обработку персональных данных, а при отсутствии указания на срок в таком уведомлении – в срок, предусмотренный законом.

**2.13.11.** В случае получения Исполнителем информации, что обрабатываемые ею персональные данные работников Заказчика, являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, Исполнитель обязуется незамедлительно уничтожить такие персональные данные.

**3. Условия предоставления права использования программы для ЭВМ «Модуль КЭДО для работы в 1С».**

**3.1.** Стоимость Лицензии (размер вознаграждения) на программу для ЭВМ «Модуль КЭДО для работы в 1С» определяется по формуле (без учёта НДС<sup>37</sup>):

**15 000 руб. / 366 \* количество дней с даты предоставления Лицензии и по 31.12.2024 г.**

**3.2.** Лицензия предоставляется на право использования программы для ЭВМ «Модуль КЭДО для работы в 1С» на срок, способами и в пределах, указанных в Приложении № 7.2 к Договору (Оферте).

**3.3.** Для приобретения простой (неисключительной) лицензии на программное обеспечение «Модуль КЭДО для работы в 1С» Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании её счёта в качестве 100% предоплаты стоимость лицензии согласно п. 3.1. настоящего Приложения.

**3.4.** Срок действия Лицензии: с даты её получения (п. 3.5. Приложения) по 31.12.2024 г.

**3.5.** Простая (неисключительная) лицензия на ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» считается переданной Исполнителем Заказчику в дату направления на адрес электронной почты контактного представителя Заказчика установочного файла (дистрибутива) в формате ZIP с ПО для скачивания и его установки на ресурсах Заказчика, и для последующего формирования API-ключа, а также все необходимые инструкции к ПО. После выполнения данного условия обязательства Исполнителя считаются выполненными.

API-ключ – специально создаваемая совокупность номера и проверочного кода или уникальный идентификатор для доступа к сервису «Кадровый документооборот» посредством ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С».

**3.6.** Дата передачи простой (неисключительной) лицензии на ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» соответствует дате Акта приёма-передачи/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией, и подписка считается предоставленной и полученной Заказчиком в момент направления Исполнителем соответствующего документа.

**4. Условия оказания услуги адаптации Сервиса для взаимодействия с программами (сервисами) Заказчика:**

**4.1.** Стоимость услуги адаптации Сервиса для взаимодействия с программами (сервисами) Заказчика составляет 10 000 (десять тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>30</sup>.

**4.2.** Услуга адаптации Сервиса для взаимодействия с программами (сервисами) Заказчика оказывается Заказчику в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости такой Услуги при условии предоставления Заказчиком до начала оказания услуги следующих файлов:

- (i) перечень работников Заказчика с указанием сведений о работниках Заказчика, необходимых для адаптации Сервиса для взаимодействия с программами (сервисами) Заказчика;
- (ii) файлы УКЭП уполномоченного(-ых) лица (лиц) Заказчика;
- (iii) описание типов кадровых электронных документов, обмен и подписание которых будет осуществляться в Сервисе.

Заказчик предоставляет Исполнителю файлы, указанные в настоящем пункте, посредством направления файлов с адреса электронной почты Заказчика на адрес электронной почты Исполнителя.

**4.3.** Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуги адаптации Сервиса в случае непредоставления Заказчиком файлов, указанных в п. 4.2 настоящего Приложения или предоставления файлов не в полном объёме до момента предоставления Заказчиком полного комплекта файлов.

**4.4.** Фактом оказания услуги адаптации Сервиса для взаимодействия с программами (сервисами) Заказчика является успешная отправка хотя бы одного тестового документа от/до Заказчика через Web-интерфейс Сервиса и успешный выпуск тестового API-ключа от имени работника Заказчика и Администратора системы.

**5. Условия оказания услуги технического сопровождения Сервиса «Кадровый документооборот (КЭДО)».**

**5.1.** Услуги технического сопровождения Сервиса оказываются по параметрам, указанным в Приложении № 7.3 к Договору (Оферте).

**5.2.** Для оказания услуг технического сопровождения Сервиса Заказчик обязан перечислить Исполнителю на основании его счёта в качестве 100 % предоплаты стоимость услуг по одному из тарифов, указанных в п. 5.3. настоящего Приложения.

**5.3.** Стоимость услуг зависит от количества Пользователей Заказчика и определяется по формуле:

**стоимость услуг по тарифу таблицы 5.3.2 \* количество Пользователей / 366 \* количество дней с даты начала оказания услуг и по 31.12.2024 г.**

<sup>37</sup> НДС начисляется сверху по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ, и указывается в счёте.

Таблица 5.3.2.

№ тарифа	Количество Пользователей Сервиса в течение срока действия Лицензии	Стоимость подписки за 1 Пользователя из диапазона, без учёта НДС <sup>38</sup> (руб.)
1	1-50	50,00
2	51-500	45,00
3	501-1000	40,00
4	1001-1500	35,00
5	1501-2000	30,00
6	2001 и выше	25,00

**5.4.** Окончательная стоимость услуг технического сопровождения Сервиса указывается в счёте Исполнителя.

**5.5.** Исполнитель приступает к оказанию Услуг технического сопровождения Сервиса в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуг.

**5.6.** Услуги технического сопровождения Сервиса оказываются на условиях подписки и не зависят от последующего использования/неиспользования Сервиса. При неиспользовании Заказчиком своего права заведения приобретённого количества Пользователей, плата не возвращается/не пересчитывается. Услуги технического сопровождения Сервиса считаются полностью оказанными, а подписка предоставленной в момент отправки с адреса электронной почты Исполнителя на адрес электронной почты представителя Заказчика ссылки на доступ к Сервису и информации для доступа и работы в нём для последующей передачи Пользователям.

**5.7.** Фактическая дата предоставления подписки на услуги технического сопровождения Сервиса по количеству Пользователей, оплаченному Заказчиком, соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией.

**5.8.** Срок действия основной подписки: с даты её предоставления по 31.12.2024 г.

**5.9. При увеличении количества Пользователей Заказчика в течение срока действия текущей (основной) подписки** Исполнитель направляет Заказчику счета на оплату дополнительной подписки для нового количества Пользователей. Дополнительная подписка предоставляется только до окончания срока действия основной подписки.

В таком случае стоимость дополнительной подписки рассчитывается по формуле:  $S = S1/366 * \text{кол-во дней}$ , где:

S – стоимость дополнительной подписки, которую необходимо оплатить Заказчику для нового количества пользователей. Окончательная стоимость округляется до двух знаков после запятой;

S1 = стоимость подписки, рассчитанная по одному из тарифов, указанных в таблице 5.3.2 п. 5.3. настоящего Приложения в зависимости от количества новых Пользователей;

Кол-во дней – количество календарных дней, оставшихся до окончания срока действия действующей основной подписки на Сервис.

Заказчик обязан оплатить счёт в части нового количества Пользователей в течение срока, указанного в п. 4.1 Договора (Оферты), с даты его выставления Исполнителем путём перечисления указанной в нём суммы на расчётный счёт Исполнителя.

**5.10.** Настоящим пунктом Стороны подтверждают, что в случае расторжения Договора по инициативе Заказчика или по соглашению Сторон, независимо от срока действия подписки, Заказчик не вправе требовать от Исполнителя пересчёта или пересмотра стоимости оказанных услуг технического сопровождения Сервиса и/или возмещения убытков.

**6. Условия оказания услуги установки ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» под типовую конфигурацию учётной системы «1С:Предприятие» Заказчика для версии 8.X (версия 8 и её подверсии):**

**6.1.** Стоимость услуги установки ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» (далее – «Модуль КЭДО») под типовую конфигурацию учётной системы «1С:Предприятие»\* Заказчика для версии 8.X составляет 10 000 (десять тысяч) рублей 00 копеек, без учёта НДС<sup>35</sup>.

\*Список поддерживаемых конфигураций «1С:Предприятие» и их версий расположен по адресу: <https://doc.esphere.ru/1c-keдо/13.html?ms=AA%3D%3D&st=MA%3D%3D&sct=MA%3D%3D&mw=MjYy>.

**6.2.** Услуга установки ПО «Модуль КЭДО» оказывается Заказчику после получения Исполнителем на расчётный счёт 100 % предоплаты от стоимости услуги.

**6.3.** Фактом оказания услуги установки ПО «Модуль КЭДО» под типовую конфигурацию учётной системы «1С:Предприятие» для версии 8.X является успешная отправка хотя бы одного тестового документа от/до Заказчика в сервисе «КЭДО».

**6.4.** Для оказания Исполнителем услуги установки ПО «Модуль КЭДО» Заказчик обязуется предоставить Исполнителю удалённый доступ к рабочему месту ПО на своей стороне по запросу сотрудника Исполнителя. В случае непредоставления Заказчиком удалённого доступа к рабочему месту ПО на своей стороне, Исполнитель не несёт ответственности за неокказание или оказание не в полном объёме услуги установки указанного ПО и/или иных связанных с этим услуг.

<sup>38</sup> НДС начисляется сверху по ставке, установленной п. 3 ст. 164 Налогового кодекса РФ, и указывается в счёте.

**7. Условия оказания услуг сопровождения «Модуль КЭДО для работы в 1С».**

**7.1.** Услуги сопровождения ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» (далее – «Модуль КЭДО») оказываются на условиях подписки и по параметрам, указанным в Приложении № 7.4 к Договору.

**7.2.** Стоимость услуг сопровождения ПО «Модуль КЭДО» взимается в порядке 100 % предоплаты и определяется по формуле (без учёта НДС<sup>35</sup>):

**15 000 руб. / 366 \* количество дней с даты предоставления Лицензии и по 31.12.2024 г.**

**7.3.** Подписка предоставляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления на расчётный счёт Исполнителя стоимости услуги сопровождения «Модуль КЭДО», и при условии оказания Исполнителем услуги по установке ПО «Модуль КЭДО», указанной в разделе 6 настоящего Приложения, либо после проверки корректности самостоятельной установки данного ПО Заказчиком с соблюдением результатов установки ПО, а также без факта нарушения п. 7.6. настоящего Приложения.

**7.4.** Услуги считаются оказанными в дату фактического предоставления подписки согласно п. 7.3. Договора. Фактическая дата предоставления подписки соответствует дате Акта сдачи-приёмки услуг/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией.

**7.5.** Срок действия подписки: с даты её предоставления (п. 7.3. настоящего Приложения) по 31.12.2024 г.

**7.6.** В течение срока действия подписки Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю по вопросам сопровождения ПО «Модуль КЭДО» согласно параметрам, указанным в Приложении № 7.4 к Договору.

**7.7.** Исполнитель вправе отказать Заказчику в оказании услуг сопровождения «Модуль КЭДО», если Заказчик самостоятельно внёс изменения (модификацию) в программный код «Модуль КЭДО» на рабочем месте. При этом Исполнитель не несёт ответственности за неказание или оказание не в полном объёме услуг по сопровождению указанного «Модуль КЭДО».

**7.8.** Для оказания Исполнителем услуг по сопровождению «Модуль КЭДО» Заказчик обязуется предоставить Исполнителю удалённый доступ к рабочему месту ПО на своей стороне по запросу сотрудника Исполнителя. В случае непредоставления Заказчиком удалённого доступа к рабочему месту ПО на своей стороне, Исполнитель не несёт ответственности за неказание или оказание услуг по сопровождению «Модуль КЭДО» не в полном объёме.

**Приложение № 7.1  
к Договору (Оферте)****Лицензионное соглашение на использование программного обеспечения «Кадровый документооборот (КЭДО)»****1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. По настоящему Соглашению Исполнитель (Лицензиар) предоставляет Заказчику (Лицензиату) право использования программы для ЭВМ (программного обеспечения, ПО) «Кадровый документооборот (КЭДО)» на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, сроках и способами, указанными в Приложении № 7 к Договору и настоящем Приложении.

**2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Право использования ПО, предоставляемое Лицензиату в соответствии с настоящим Соглашением на условиях простой (неисключительной) лицензии, включает использование его следующими способами:

2.1.1. право использования Сервиса исключительно во внутривозвращенной деятельности Лицензиата в соответствии с функциональным назначением Сервиса с ограничениями, предусмотренными выбранным тарифом (п. 2.1. Приложения № 7 к Договору (Оферте));

2.1.2. право на воспроизведение Сервиса, ограниченное правом инсталляции программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии.

2.2. Право использования ПО предоставляется Заказчику на следующих условиях:

2.2.1. Срок действия права использования ПО: с даты составления Акта приёма-передачи/УПД или счёта-фактуры с дополнительной информацией по 31.12.2024 г.

2.2.2. Территория действия Лицензии: Российская Федерация.

2.2.3. Количество Пользователей Лицензиата определяется выбранным тарифом.

2.2.4. Лицензиату запрещается распространять Сервис, приобретённый по Договору. Под распространением Сервиса понимается предоставление доступа третьим лицам к воспроизведённым в любой форме компонентам Сервиса путём продажи, проката, сдачи внаём, предоставления займа или иными способами отчуждения.

2.2.5. Лицензиат не имеет право пытаться дизассемблировать, декомпилировать (преобразовывать объектный код в исходный текст); вносить какие-либо изменения в объектный код ПО; совершать относительно ПО действия, нарушающие Российские и международные нормы по авторскому праву и использованию программных средств.

2.3. В течение срока действия Лицензии пользователи Лицензиата (уполномоченный администратор и его работники) имеет право использовать следующий функционал Сервиса:

- регистрация работников;
- загрузка кадровых электронных документов и их шаблонов в Сервис;
- прием и передача кадровых электронных документов в Сервисе;
- подписание уполномоченными лицами Лицензиата кадровых электронных документов с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а работниками Лицензиата – с использованием усиленной неквалифицированной электронной подписи, порядок использования которой определен отдельным соглашением, заключённым между Лицензиатом и его работниками;
- выпуск работникам Лицензиата усиленной неквалифицированной электронной подписи Лицензиаром с использованием функционала сервиса, в соответствии с регламентом по созданию и управлению сертификатами ключей проверки электронной подписи, используемыми для создания усиленной неквалифицированной электронной подписи, размещенным на сайте Лицензиара в сети «Интернет» по адресу: <https://www.esphere.ru/>.

2.4. Электронные кадровые документы, подписанные указанными в п. 2.3. Соглашения видами электронной подписи, признаются документами равнозначным документами на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью уполномоченных лиц Лицензиата и его работниками, и влекут для них правовые последствия, предусмотренные для соответствующих типов документов.

2.5. Лицензиат имеет право выгрузить из Сервиса архивные копии кадровых электронных документов в течение 6 (шести) месяцев с даты окончания срока действия Договора и использования ПО.

2.6. Для использования функционала Сервиса уполномоченный администратор может осуществлять вход в сервис с использованием логина и пароля или усиленной квалифицированной электронной подписи, а работники Лицензиара – с использованием учетной записи в «Сбербанк Онлайн» (Sber ID) после их Аутентификации в сервисе «Сбербанк ID» и регистрации уполномоченным администратором Лицензиата данного работника в Сервисе, что является подтверждением успешной идентификации пользователя для создания и выдачи НСКП ЭП.

**3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

3.1. Лицензиар не несёт ответственности за любые убытки, возникающие в результате использования Лицензиатом ПО. Лицензиату на момент заключения настоящего Соглашения известны важнейшие функциональные свойства ПО, в отношении которого предоставляются права использования, а также лицензионные условия его использования. Лицензиат несёт риск соответствия ПО своим желаниям и потребностям.

#### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ

- 4.1. Право использования ПО «Кадровый документооборот (КЭДО)» действует в течение срока, указанного в п. 2.2.1. настоящего Соглашения.
- 4.2. Доступ к Сервису прекращается автоматически по истечении срока действия основной Лицензии.

**Приложение № 7.2  
к Договору (Оферте)****Лицензионное соглашение на использование программного обеспечения «Модуль КЭДО для работы в 1С»****1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1.1. По настоящему Соглашению Исполнитель (далее – Лицензиар) предоставляет Заказчику (далее – Лицензиату) право использования программы для ЭВМ (программного обеспечения, ПО) «Модуль КЭДО для работы в 1С» на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, сроках и способами, указанными в настоящем Приложении.

**2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Право использования ПО, предоставляемое Лицензиату в соответствии с настоящим Соглашением на условиях простой (неисключительной) лицензии, включает использование его следующими способами:

2.1.1. право использования ПО в своей внутрихозяйственной деятельности в соответствии с его функциональным назначением;

2.1.2. право на воспроизведение ПО, ограниченное правом инсталляции, копирования и запуска программного обеспечения.

2.2. Право использования ПО предоставляется Заказчику на следующих условиях:

2.2.1. Срок действия права использования ПО: с даты его получения в соответствии с п. 3.5. Приложения № 7 к Договору (Оферте) по 31.12.2024 г.

2.2.2. Территория действия Лицензии: Российская Федерация.

2.3. После установки ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» Лицензиат обязуется самостоятельно сформировать API-ключ к нему.

API-ключ – специально создаваемая совокупность номера и проверочного кода или уникальный идентификатор для доступа к сервису «Кадровый документооборот» посредством ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С».

**3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

3.1. Лицензиар не несёт ответственности за любые убытки, возникающие в результате использования Лицензиатом ПО. Лицензиату на момент заключения настоящего Соглашения известны важнейшие функциональные свойства ПО, в отношении которого предоставляются права использования, а также лицензионные условия его использования. Лицензиат несёт риск соответствия ПО своим желаниям и потребностям.

**4. СРОК ДЕЙСТВИЯ**

4.1. Право использования ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С» действует в течение срока, указанного в п. 2.2.1. настоящего Соглашения.

**Приложение № 7.3  
к Договору (Оферте)**
**Предоставление услуг технического сопровождения Сервиса «Кадровый документооборот (КЭДО)»  
и Соглашение об уровне обслуживания**

Настоящее Приложение определяет технические параметры предоставляемых услуг, процедуру представления и обработки запроса на техническое сопровождение, оказываемое Исполнителем Заказчику в рамках Договора по сервису «Кадровый документооборот (КЭДО)», а также определяет Соглашение об уровне обслуживания.

**ТЕРМИНЫ**

«**Запрос на доработку (изменение)**» – зарегистрированное обращение пользователя, которое может привести к добавлению, модификации или удалению функционала, способного оказать влияние на сервис.

«**Запрос на обслуживание**» – зарегистрированное обращение пользователя сервиса о предоставлении услуг сопровождения, не являющееся инцидентом.

«**Инцидент**» – любое событие, которое не является частью стандартных операций сервиса и вызывает или может вызвать прерывание обслуживания или снижение качества сервиса.

«**Сервисный перерыв**» – зарезервированный интервал времени, необходимый для выполнения технических работ, требующих остановки сервиса на некоторое время. Снижение качества услуг или частичное их отсутствие в указанное время не является нарушением Соглашения об уровне обслуживания.

«**Технический перерыв**» – интервал времени, необходимый для выполнения технических работ, требующих остановки сервиса на некоторое время, вне зарезервированного интервала для сервисных перерывов.

**1. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица № 1. Параметры услуг технического сопровождения

Параметр	Значение	Комментарий
Время предоставления сервиса	24 часа в сутки 365/366 дней в году	Период времени, в течение которого возможно использование сервиса
Сервисный перерыв	1 раз в неделю с 23:00 до 06:00 в ночь с субботы на воскресенье	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие, в указанное время не является нарушением соглашения. Указано Московское время
Технический перерыв	не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время. О запланированных перерывах Исполнитель уведомляет Заказчика в письменной форме не менее чем за 5 календарных дней до запланированной даты перерыва.

Таблица № 2. Параметры уровня обслуживания

Параметр	Значение	Комментарий
Время приёма обращений	24 часа в сутки 365/366 дней в году	Период времени, в течение которого выполняется прием обращений и регистрация запросов на обслуживание, запросов на доработку и инцидентов по ним.
	<b>Время реакции на инцидент/запрос на обслуживание в зависимости от приоритета</b>	Максимальное время, в течение которого запрос на обслуживание или инцидент будет зарегистрирован.
1 – Критичный	1 час	
2 – Срочный	4 часа	
3 – Обычный	24 часа	
4 – Несрочный	48 часов	

Параметр	Значение	Комментарий
	<b>Время решения инцидентов, в зависимости от приоритета<sup>39</sup></b>	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный инцидент будет решен либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
1 – Критичный	12 часов	
2 – Срочный	24 часа	
3 – Обычный	48 часов	
4 – Несрочный	5 рабочих дней	
	<b>Время решения запросов на обслуживание, в зависимости от приоритета<sup>40</sup></b>	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный запрос на обслуживание будет решен либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
2 – Срочный	1 рабочий день	
3 – Обычный	2 рабочих дня	
4 – Несрочный	5 рабочих дней	
	<b>Время анализа<sup>41</sup> по запросам на доработку (изменение)</b>	Максимальное время, в течение которого по зарегистрированному запросу будет предоставлена обратная связь Заказчику с указанием прогнозируемого времени на изменение/доработку и внедрение.
Вне зависимости от приоритета	2 рабочих дня	

1.1. Время реакции – это время, в течение которого инцидент или запрос на обслуживание будет зарегистрирован в информационной системе Исполнителя.

1.2. Время анализа (для запросов на доработку/изменение) – это время, в течение которого по зарегистрированному запросу будет предоставлена обратная связь Заказчику с указанием прогнозируемого времени на изменение/доработку и внедрение.

1.3. Время решения инцидентов – это время выполнения работ по инциденту. Измеряется как время от момента регистрации инцидента в информационной системе Исполнителя и до момента перевода этого инцидента в состояние «Выполнен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе инцидента в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать время ожидания от Заказчика необходимой для решения инцидента информации (или от контрагента Заказчика).

Инциденты по вине пользователя не учитываются при расчете общего времени недоступности услуги.

1.4. Время решения запросов на обслуживание – это время выполнения работ по запросам на обслуживание. Измеряется как время от момента регистрации запроса на обслуживание в информационной системе Исполнителя и до момента перевода этого запроса на обслуживание в состояние «Выполнен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе запроса на обслуживание в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать не рабочее время и время ожидания от Заказчика или от контрагента Заказчика необходимой для решения запроса на обслуживание информации.

Таблица № 3. Матрица приоритетов.

№ п/п	Тип запроса/инцидента. Описание.	Приоритет	Необходимая информация для регистрации запроса
1	Ошибки, блокирующие дальнейший процесс работы всех пользователей в сервисе. Носят массовый характер. При этом Заказчику не может быть предоставлено альтернативное рабочее решение. До устранения ошибки невозможна работа Сервиса в целом (у всех пользователей) или осуществление бизнес-процесса (у всех пользователей), от которого зависит дальнейшая работа Сервиса.	Критичный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН Заказчика, логин пользователя, роль пользователя в системе, тип документа, время появления инцидента, log-логи браузера

<sup>39</sup> Исполнитель не гарантирует решение инцидента в срок, если Заказчик не предоставил всю необходимую Исполнителю информацию для выполнения работ. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.

<sup>40</sup> Исполнитель не гарантирует решение инцидента в срок, если Заказчик не предоставил всю необходимую Исполнителю информацию для выполнения работ. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.

<sup>41</sup> При расчёте времени анализа по запросам на доработку не учитываются выходные и праздничные дни. Рабочий день с 8:00 до 20:00 по московскому времени

2	Система работает, но не в полном объёме. Частичная потеря функциональных возможностей, существенно влияющих на уровень сервиса. Ошибки, приводящие к искажению данных или логики работы сервиса, а также ошибки, из-за которых невозможно использовать отдельную экранную форму запланированным способом, при этом отсутствует обходной путь достижения желаемого (корректного) результата. До устранения ошибки отдельные пользователи не могут продолжать работу в Сервисе.	Срочный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН Заказчика, логин пользователя, роль пользователя в системе, тип документа, время появления инцидента, haг-логи браузера
3	Запрос на предоставление информации (инструкции, консультация по возможностям системы). Ошибки, приводящие к неработоспособности отдельной экранной формы сервиса или невозможности её использования запланированным способом, но при этом существует обходной путь достижения желаемого результата.	Обычный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН Заказчика, логин пользователя, роль пользователя в системе, тип документа, время появления инцидента, haг-логи браузера
4	Проблемы, приводящие к неудобству использования сервиса пользователем, но никак не влияющие на работоспособность сервиса. Запросы на корректировку информации, внесение изменений в данные пользователя.	Несрочный	Наименование сервиса, описание проблемы, скриншот экрана, ИНН Заказчика, логин пользователя, роль пользователя в системе, тип документа, время появления инцидента, haг-логи браузера
5	Запрос на доработку	Несрочный (время решения обсуждается индивидуально)	Подробное описание необходимой доработки, наименование сервиса, ИНН Заказчика

При необходимости и по согласованию Сторон (письменно, в рамках заявки) приоритет заявки может быть обоснованно изменен как в большую, так и в меньшую сторону.

## 2. МОНИТОРИНГ

2.1 Если в процессе мониторинга работоспособности веб-интерфейса Сервиса, Исполнитель выявляет полную недоступность Сервиса как это определено для приоритета «Критичный», Исполнитель оформляет инцидент в системе регистрации запросов и уведомляет об этом инциденте Заказчиков посредством информационной рассылки по электронной почте тем уполномоченным представителям Заказчиков, которые выразили Исполнителю согласие на получение такой рассылки.

2.2 По итогам устранения инцидента по п. 2.1 настоящего раздела, Исполнитель уведомляет об этом Заказчиков посредством информационной рассылки по электронной почте тем уполномоченным представителям Заказчиков, которые выразили Исполнителю согласие на получение такой рассылки.

## 3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО НИМ

3.1. Порядок подачи обращений.

3.1.1. Пользователь Заказчика формирует обращение, с описанием проблемы и указанием приоритета и отправляет на электронный адрес, указанный в таблице 5. «Контактная информация», Исполнитель получает уведомление о регистрации обращения и приступает к его обработке.

Таблица № 4. Контактная информация

Ресурсы	Описание	График доступности	Целевая доступность
Сайт: <a href="https://www.esphere.ru/support/kedo">https://www.esphere.ru/support/kedo</a>	Приём обращений с использованием формы обратной связи на сайте	24 часа в сутки 365/366 дней в году	99,9%
Адрес электронной почты: <a href="mailto:kedo.hd@esphere.ru">kedo.hd@esphere.ru</a>	Приём обращений по электронной почте	24 часа в сутки 365/366 дней в году	99,9%

Онлайн-чат в Сервисе	Приём обращений в онлайн-чате	24 часа в сутки 365/366 дней в году	99,9%
----------------------	-------------------------------	----------------------------------------	-------

### 3.2. Порядок работы по обращениям:

3.2.1. После получения обращения в систему Исполнителя происходит автоматическое уведомление Заказчика о регистрации инцидента/запроса на обслуживание/запроса на доработку.

3.2.2. Пользователь Заказчика, инициировавший обращение, информируется по запросу Заказчика о ходе работ и прогнозируемых сроках выполнения работ по обращению. Также дополнительно информируются контактные лица, указанные в обращении Заказчика.

3.2.3. После регистрации обращения специалист технической поддержки Исполнителя классифицирует его как инцидент, запрос на обслуживание или запрос на доработку. В случае, если обращение Заказчика поступает повторно по уже зарегистрированному обращению, специалист технической поддержки вносит информацию о повторном обращении в ранее зарегистрированный запрос.

3.2.4. Специалист технической поддержки предоставляет решение по запросам и инцидентам в сроки, указанные в Таблице 3. «Параметры уровня обслуживания», в зависимости от приоритета. Описание приоритетов приведено в Таблице 4. «Матрица приоритетов». В случае, если приоритет в запросе Заказчика указан некорректно (не соответствует параметрам Таблицы № 3), то специалист технической поддержки меняет приоритет в соответствии с параметрами Таблицы № 3.

3.2.5. В случае если необходима эскалация запроса или инцидента, а также для разрешения спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Заказчик может обращаться к представителям Исполнителя, используя следующий лист эскалации Таблицы № 5 (контакты расположены в порядке повышения уровня эскалации):

Таблица № 5. Лист эскалации.

№ п/п	Подразделение/ должность	Профиль обращений	Контактная информация
1.	Департамент клиентского сервиса	Вопросы, касающиеся предоставления консультаций и ответов на обращения, приоритета запросов и выполнения работ по запросам и инцидентам	Адрес электронной почты: help@esphere.ru
2.	Директор Департамента клиентского сервиса	Вопросы, касающиеся эскалации запросов, качества и уровня сервиса	Адрес электронной почты: contact@esphere.ru

**Приложение № 7.4  
к Договору (Оферте)**

**Предоставление услуг технического сопровождения  
ПО «Модуль КЭДО для работы в 1С»**

Настоящее Приложение определяет технические параметры предоставляемых услуг, процедуру представления и обработки запроса на техническое сопровождение, оказываемое Исполнителем Заказчику в рамках Договора по программному обеспечению «Модуль КЭДО для работы в 1С» (а равно, «Модуль КЭДО», «Модуль»), а также определяет соглашение об уровне обслуживания.

**ТЕРМИНЫ**

«**Запрос на обслуживание**» – зарегистрированное обращение пользователя Модуля о предоставлении услуг его сопровождения, не являющееся инцидентом.

«**Инцидент**» – любое событие, при котором стандартный функционал Модуля перестаёт корректно обрабатывать, блокируя возможность работы.

«**Запрос на доработку**» – зарегистрированное обращение пользователя Модуля о необходимости внесения изменений в стандартные операции работы Модуля.

«**Тикет-система**» – внутренняя система Исполнителя по регистрации и обработке обращений от Заказчика.

**1. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица № 1. Параметры уровня обслуживания

<b>Параметр</b>	<b>Значение</b>	<b>Комментарий</b>
Время регистрации обращений	24 часа в сутки, 365/366 дней в году	Период времени, в течение которого выполняется приём и регистрация запросов на обслуживание, запросов на доработку и инцидентов в тикет-системе Исполнителя.
	<b>Время реакции запросов на обслуживание</b>	Максимальное время, в течение которого запрос на обслуживание будет зарегистрирован.
Вне зависимости от приоритета	24 часа	
	<b>Время решения запросов на обслуживание</b>	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный запрос на обслуживание будет решен исполнителем, либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
Вне зависимости от приоритета	48 часов	
	<b>Время реакции на инциденты в зависимости от приоритета</b>	Максимальное время, в течение которого инцидент будет зарегистрирован.
1 – Критичный	1 час	
2 – Срочный	4 часа	
3 – Обычный	24 часа	
	<b>Время решения инцидентов, в зависимости от приоритета</b>	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный инцидент будет решен либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин.
1 – Критичный	12 часов	
2 – Срочный	24 часа	
3 – Обычный	48 часов	
	<b>Время анализа по запросам на доработку (изменение ПО)</b>	Максимальное время, в течение которого по запросу на доработку будет предоставлена обратная связь с прогнозируемыми сроками осуществления доработки в случае её возможности.
Вне зависимости от приоритета	2 рабочих дня	

1.1. **Время реакции** – это время, в течение которого инцидент или запрос на обслуживание будет зарегистрирован в информационной системе Исполнителя.

1.2. **Время анализа** (для запросов на доработку/изменение) – это время, в течение которого по зарегистрированному запросу будет предоставлена обратная связь Заказчику с указанием возможности или невозможности проведения доработки, а также прогнозируемых сроках<sup>42</sup>.

1.3. **Время решения инцидентов** – это время выполнения работ по инциденту. Измеряется как время от момента регистрации инцидента в информационной системе Исполнителя (тикет-системе) и до момента перевода этого инцидента в состояние «Решен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе инцидента в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать время ожидания от Заказчика необходимой для решения инцидента информации. Инциденты по вине Пользователя Заказчика не учитываются при расчете общего времени недоступности услуги.

1.4. **Время решения запросов на обслуживание** – это время выполнения работ по запросам на обслуживание. Измеряется как время от момента регистрации запроса на обслуживание в информационной системе Исполнителя (тикет-системе) и до момента перевода этого запроса на обслуживание в состояние «Выполнен» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При переводе запроса на обслуживание в данный статус система Исполнителя производит автоматическое уведомление Заказчика. При этом время решения должно исключать не рабочее время и время ожидания от Заказчика информации, необходимой для решения запроса на обслуживание.

Таблица № 2. Матрица приоритетов по инцидентам

№ п/п	Тип запроса/инцидента. Описание.	Приоритет	Необходимая информация для регистрации запроса <sup>43</sup>
1.	Работа всех функций Модуля полностью заблокирована у более чем 3-х клиентов одновременно в результате произведённого обновления Модуля на новую релизную версию. Альтернативный способ работы – веб-версия сервиса «КЭДО»	Критичный	Наименование ПО, ИНН компании. Описание проблемы, время возникновения проблемы, скрин-шот (при наличии). Контактные данные для связи. Указание параметров для удаленного доступа
2.	Работа ключевых (основных) функций Модуля частично или полностью заблокирована (например, авторизация, регистрация сотрудников или обмен документами) у конкретного клиента, при этом, предварительных обновлений не производилось. Альтернативный способ работы – веб-версия сервиса «КЭДО»	Срочный	Наименование ПО, ИНН компании. Описание проблемы, время возникновения проблемы, скрин-шот (при наличии). Контактные данные для связи. Указание параметров для удаленного доступа
3.	Работа не ключевых функций Модуля частично или полностью заблокирована (например, при этом основной функционал Модуля работает штатно (регистрация сотрудников, обмен документами)	Обычный	Наименование ПО, ИНН компании. Описание проблемы, время возникновения проблемы, скрин-шот (при наличии). Контактные данные для связи. Указание параметров для удаленного доступа

При необходимости и по согласованию Сторон (письменно, в рамках заявки) приоритет заявки может быть обоснованно изменен как в большую, так и в меньшую сторону.

## 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО НИМ

2.1. Порядок подачи обращений.

2.1.1. Пользователь Заказчика формирует обращение, с описанием проблемы и указанием приоритета и отправляет на электронный адрес, указанный в Таблице № 3 «Контактная информация», Исполнитель получает уведомление о регистрации обращения и приступает к его обработке.

Таблица № 3. Контактная информация.

Ресурсы	Описание	График доступности
Сайт <a href="http://www.esphere.ru/support">www.esphere.ru/support</a>	Приём обращений с использованием формы обратной связи на сайте	24 часа в сутки 365/366 дней в году

<sup>42</sup> В случае невозможности осуществления доработки сроки не обозначаются.

<sup>43</sup> В случае непредоставления корректной информации своевременно, Исполнитель вправе запросить нужную информацию, поставив на обращение статус «Приостановлен».

Адрес электронной почты: lc.kedo@esphere.ru	Приём обращений по электронной почте	24 часа в сутки 365/366 дней в году
Департамент клиентского сервиса 8 (800) 100-8-812	Приём и уточнение статусов обращений по телефону	С 8-00 до 20-00 (МСК) Пн-Пт

2.1.2. При подаче обращения по телефону Пользователь Заказчика должен быть готов сообщить необходимую для регистрации обращения информацию, а именно: свои Ф.И.О., сведения о компании (ИНН, название), суть обращения.

2.2. Порядок работы по обращениям:

2.2.1. После получения обращения в систему Исполнителя (тикет-систему) происходит автоматическое уведомление Заказчика о регистрации обращения от тикет-системы.

2.2.2. При приёме обращения по телефону специалист технической поддержки Исполнителя производит регистрацию обращения в системе регистрации запросов (тикет-системе) и сообщает уникальный номер запроса Заказчику.

2.2.3. Пользователь Заказчика, инициировавший обращение, информируется по запросу Заказчика о ходе работ и прогнозируемых сроках выполнения работ по обращению посредством электронной почты. Также дополнительно информируются контактные лица, указанные в обращении Заказчика.

2.2.4. После регистрации обращения специалист отдела сопровождения интеграционных решений 1С Исполнителя классифицирует его как инцидент, запрос на обслуживание или запрос на доработку. В случае, если обращение Заказчика поступает повторно по уже зарегистрированному обращению, специалист отдела сопровождения интеграционных решений 1С вносит информацию о повторном обращении в ранее зарегистрированный запрос, и переводит дублирующее по тематике обращение в статус «Решен».

2.2.5. Специалист отдела сопровождения интеграционных решений 1С Исполнителя предоставляет решение по запросам и инцидентам в сроки, указанные в Таблице № 1. «Параметры уровня обслуживания», в зависимости от приоритета (если он предусмотрен по типу обращения). Описание приоритетов приведено в Таблице № 2. «Матрица приоритетов». В случае, если приоритет в запросе Заказчика указан некорректно (не соответствует параметрам Таблицы № 2), то специалист отдела сопровождения интеграционных решений 1С меняет приоритет в соответствии с параметрами Таблицы № 2.

2.2.6. В случае если необходима эскалация запроса или инцидента, а также для разрешения спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Заказчик может обращаться к представителям Исполнителя, используя следующий лист эскалации Таблицы № 4 (контакты расположены в порядке повышения уровня эскалации):

Таблица № 4. Лист эскалации

№ п/п	Подразделение/ должность	Профиль обращений	Контактная информация
1.	Отдел сопровождения интеграционных решений 1С	Запросы на обслуживание и поддержку	Адрес электронной почты: <a href="mailto:lc_support@esphere.ru">lc_support@esphere.ru</a>
2.	Титова Юлия Геннадьевна Руководитель отдела сопровождения интеграционных решений 1С	1-я линия эскалации по обращениям	Адрес электронной почты: <a href="mailto:titova.yg@esphere.ru">titova.yg@esphere.ru</a>
3.	Шарейко Фёдор Павлович Директор департамента интеграционных решений 1С	2-я линия эскалаций по обращениям	Адрес электронной почты: <a href="mailto:fshareyko@esphere.ru">fshareyko@esphere.ru</a>