

Настоящая версия оферты вступает в силу с 25 ноября 2023 года

### Условия договора оферты

г. Москва

Настоящий договор (далее — Договор) является офертой ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СИСЛИНК" (125493, ГОРОД МОСКВА, АВАНГАРДНАЯ УЛИЦА, ДОМ 3, ОГРН: 1107746989240, Дата присвоения ОГРН: 03.12.2010, ИНН: 7743801719, КПП: 774301001, именуемого в дальнейшем Исполнитель, потенциальным Заказчиком услуг электронного документооборота. Договор признается заключенным с момента его акцепта Заказчиком. Под акцептом в целях Договора понимается факт оплаты вознаграждения по Договору на основании выставленного Исполнителем счёта. С момента оплаты счета настоящая оферта считается добровольно, полностью и безоговорочно акцептованной Заказчиком, а настоящий Договор заключенным. Акцепт Оферты означает, что Заказчик и/или его представители предварительно ознакомились и подтверждают свое согласие со всеми условиями и положениями Договора и Приложениями к нему.

#### 1. Понятия, используемые в Договоре

Doclink – принадлежащая Исполнителю система в виде сервиса электронного документооборота, доступ в которую Заказчик получает через личные кабинеты на сайтах в сети Интернет: <https://edi.cislink.com>, <https://doclink.cislink.com/>, <https://edi-lk.doclink.ru>, <https://edo-lk.doclink.ru>, <https://edi.doclink.ru>, а также через интеграционные решения и иные модули, позволяющие Заказчику использовать дополнительный функционал системы Doclink, предназначенная для получения и передачи различных типов электронных данных: как EDI-сообщений, так и юридически значимых электронных документов, подписанных с применением электронной подписи (далее – «ЮЗД с ЭП»).

Электронный документ (ЭД) – документированная информация, представленная в электронной форме в утверждённых законодательством, международными или иными стандартами или Сторонами форматах, передаваемая между Заказчиком и другими участниками гражданского оборота. Понятие ЭД применяется в равной мере к ЮЗД с ЭП, так и к EDI-сообщениям.

Service level agreement (SLA) – гарантируемые Исполнителем Заказчику технические стандарты качества услуг, содержащиеся в Приложении № 1 к Договору.

Electronic Data Interchange сообщение (EDI-сообщение) – информация в формате, установленном международными или иными стандартами, которая может быть передана посредством Doclink между Заказчиком и другими участниками гражданского оборота.

Глобальный идентификационный номер GLN (GLN) – идентификатор, позволяющий участвовать в обмене ЮЗД с ЭП и EDI-сообщениями.

Программный комплекс Заказчика – совокупность программ для ЭВМ, используемых Заказчиком в своей деятельности, необходимая для осуществления электронного документооборота.

Коммерческое предложение (КП) – направляемый Исполнителем Заказчику документ, содержащий описание Услуг, их ориентировочную стоимость, продолжительность и порядок использования.

Приглашение – вид ЭД, направляемый Заказчиком другому пользователю Doclink либо пользователем Doclink Заказчику, с целью предложить совершать обмен электронными документами на определенных условиях.

## **2. Предмет договора**

2.1. В рамках данного Договора Исполнитель обязуется оказывать Заказчику следующие услуги по электронному документообороту (далее – Услуги):

- обеспечивать доступ Заказчика в Doclink;
- при поступлении в Doclink ЭД от Заказчика передавать их между Заказчиком и другими участниками гражданского оборота посредством Doclink в соответствии с SLA;
- производить настройку Программного комплекса Заказчика для возможности использования Заказчиком системы Doclink (услуги по настройке, разработке, доработке и интеграции, оказываемые за дополнительное вознаграждение);
- оказывать Заказчику дополнительные услуги, связанные с осуществлением электронного документооборота.

2.2. Заказчик приобретает Услуги путём оплаты счета, направленного Исполнителем Заказчику.

2.2.1. Приобретение Услуг может осуществляться путём направления Приглашения. Обязанность оплаты Услуг Заказчиком возникает с момента принятия иным пользователем Doclink направленного Заказчиком Приглашения либо с момента принятия Приглашения, направленного Заказчику.

Принятием Приглашения считается совершение предписанных Doclink действий по его принятию либо направление/получение ЭД в соответствии с направленным Приглашением.

2.3. Заказчик оплачивает Услуги в порядке, в объеме и на условиях, предусмотренных в разделе 4 настоящего Договора, КП, а также соглашениями между Сторонами.

2.4. Исполнитель осуществляет хранение ЭД и иных электронных данных в соответствии с условиями, указанными в Приложении № 1.

2.5. Договор считается заключенным с момента поступления оплаты Услуг на расчетный счёт Исполнителя.

2.6. В случае если Заказчик является участником оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», и/или подлежащих прослеживаемости с Федеральным Законом от 02.12.2019 № 386-ФЗ «О ратификации Соглашения о механизме прослеживаемости товаров, ввезенных на таможенную территорию Евразийского экономического союза» и направлена нота о завершении процедуры ратификации Соглашения в Евразийскую экономическую комиссию», заключение Договора рассматривается как поручение Заказчика Исполнителю осуществлять от его имени передачу электронных документов, содержащих информацию о товарах, подлежащих обязательной маркировке/прослеживаемости средствами идентификации, оператору информационных систем мониторинга.

## **3. Права и обязанности Исполнителя**

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Предоставить Заказчику доступ в Doclink после оплаты Услуг по выставленному Исполнителем счёту и предоставления Заказчиком всей необходимой информации.

3.1.2. Довести до сведения Заказчика информацию о технических требованиях, необходимых для использования Doclink.

3.1.3. При поступлении ЭД от Заказчика или в его адрес передавать их между Заказчиком и другими участниками гражданского оборота.

3.1.4. Доводить до сведения Заказчика стоимость Услуг, действующую на данный момент, путём направления по электронной почте либо другими доступными способами.

3.1.5. Оказывать Услуги в соответствии с SLA (Приложение № 1 к Договору).

3.1.6. Соблюдать требования законодательства по обработке персональных данных.

3.1.7. Оказывать Заказчику информационную поддержку, необходимую для участия в электронном документообороте.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг без предварительного согласия Заказчика. Исполнитель несёт полную ответственность за действия третьих лиц перед Заказчиком и обязуется подписывать с ними соглашения о неразглашении информации, принадлежащей Заказчику.

3.2.2. Прекратить оказание Услуг при непоступлении оплаты от Заказчика в согласованные Сторонами сроки (указанные в оплаченном Заказчиком счете и др.) и возобновить доступ только при полном погашении задолженности.

3.2.3. Изменять стоимость Услуг по своему усмотрению, при условии, что это не влияет на стоимость уже оказываемых Услуг.

3.2.4. Направлять Заказчику информационные сообщения по предоставленным Заказчиком контактам, если Заказчик не отказался от получения таких сообщений.

3.2.5. Использовать ФИО/наименование Заказчика, его торговые марки, логотипы и другие идентифицирующие знаки, а также информацию о факте заключения Договора, в том числе путем публикации на сайте, публикации и цитирования в прессе, использования в маркетинговых материалах, примерах, решениях и т.д.

3.2.6. Вносить изменения в Doclink, в том числе в целях соблюдения действующего законодательства Российской Федерации, добавлять и удалять свойства и функциональные возможности Doclink, если это не влияет на качество оплаченных Заказчиком Услуг.

#### **4. Права и обязанности Заказчика**

4.1. Заказчик обязуется:

4.1.1. Оплачивать услуги Исполнителя путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в объеме и на условиях, предусмотренных счетом и/или иными соглашениями Сторон.

4.1.2. Самостоятельно обеспечить себе/своим сотрудникам доступ в сеть «Интернет» для использования Doclink.

4.1.3. Обеспечить возможность связи по электронному адресу, сообщённому Исполнителю при заключении Договора или впоследствии.

4.1.4. Сообщать Исполнителю с помощью любых способов связи, предусмотренных в Приложении № 1, о сбоях в работе Doclink.

4.1.5. Получить все необходимые разрешения от субъектов персональных данных или иным способом соблюсти все права субъектов персональных данных, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, до передачи их Исполнителю.

4.1.6. Представлять Исполнителю всю необходимую информацию для исполнения Договора.

4.1.7. Получить GLN и предоставить его Исполнителю.

4.2. Заказчик имеет право:

4.2.1. Получать Услуги в соответствии с Приложением № 1.

4.2.2. Контролировать ход оказания Исполнителем Услуг по настоящему договору, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

#### **5. Порядок приемки и оплаты услуг Исполнителя**

5.1. Стороны пришли к соглашению, что валютой платежа в рамках настоящего Договора будет являться рубль РФ.

5.2. Стоимость Услуг, оказываемых Заказчику, определяется совокупностью комплекта Услуг, выбранных Заказчиком.

5.3. Стоимость Услуг определяется в счете, направляемом Исполнителем Заказчику для оплаты Услуг, если Сторонами не установлено иное.

5.4. Ничто в настоящем Договоре не означает, что Исполнитель обязан продолжать оказывать Услуги на тех же условиях после окончания срока действия приобретенных Услуг.

5.5. Услуги, оказываемые в течение определенного времени (больше 1 календарного месяца), оказываются на условиях автоматического продления до получения от Заказчика уведомления об отказе от данной услуги не позднее чем за 1 календарный месяц до окончания срока действия такой услуги. Под автоматическим продлением понимается направление Исполнителем Заказчику счета на новый период оказания Услуг и последующая оплата данного счёта Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящим Договором. Стоимость Услуг при этом может изменяться.

5.6. В том случае, если Сторонами не достигнуто решение о новых условиях оказания Услуг или Договор расторгнут по любой причине, направленные участниками гражданского оборота Заказчику ЭД в период после окончания срока оказания Услуг подлежат оплате на последних действующих условиях.

5.7. Если Сторонами не согласовано иное, оплата Услуг в течение срока действия настоящего Договора производится следующим образом:

5.7.1. первоначальный платёж за Услугу до начала её оказания – путем безналичного перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 5 рабочих дней с момента выставления счета Исполнителем;

5.7.2. последующие платежи за продлеваемые Услуги - путем безналичного перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 5 рабочих дней с момента выставления счета Исполнителем, но в любом случае до окончания срока действия оплаченных услуг.

5.8. Счет может быть направлен Заказчику с использованием систем электронного документооборота, электронной почтой, заказным почтовым отправлением.

5.9. Задержка Исполнителя в выставлении счета Заказчику не является основанием для неоплаты Услуг.

5.10. Если количество обработанных ЭД превышает заранее оплаченный объем, Заказчик оплачивает стоимость таких ЭД путем безналичного перечисления Заказчиком на расчетный счет Исполнителя в течение 5 рабочих дней после получения требования Исполнителя об оплате либо после окончания периода, в течение которого произошло превышение.

5.11. Исполнитель вправе не начинать оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Заказчиком стоимости Услуг.

5.12. Исполнитель вправе прекратить оказание услуг по настоящему Договору в связи с неоплатой Заказчиком стоимости Услуг, полностью или частично.

5.13. При прекращении Заказчиком использования системы Doclink, Заказчик обязан снова оплатить Услуги по предоставлению доступа (регистрации) в Doclink для возобновления получения Услуг.

5.14. Исполнитель направляет Заказчику любые юридически значимые электронные документы: счет-фактуры, Акты, УПД, УКД и другие виды документов об оказанных услугах (далее – Акт) в соответствии с действующим законодательством РФ с использованием сервиса Doclink или посредством иных сервисов электронного документооборота.

В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления Исполнителем Акта через Doclink или посредством иных сервисов электронного документооборота Заказчик обязан подписать данный Акт посредством сервиса в котором был направлен документ или предоставить мотивированный отказ от подписания. В случае неподписания Акта или непредоставления мотивированного отказа от подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления Акта, Услуги считаются оказанными в полном объеме надлежащим образом и принятыми Заказчиком.

5.15. По желанию Заказчика и/или Исполнителя, Исполнитель направляет Заказчику Акт в соответствии с действующим законодательством РФ и Договором путёмправки по почте или посредством иных служб курьерской доставки. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта обязан подписать и направить Исполнителю 1 (один) подписанный экземпляр Акта или предоставить мотивированный отказ от подписания с

отнесением всех расходов по отправке на Заказчика. В случае непредставления подписанного Акта или мотивированного отказа от подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего Акта, Услуги считаются оказанными в полном объеме надлежащим образом и принятыми Заказчиком.

## **6. Ответственность сторон**

6.1. При неисполнении обязательств или ненадлежащем исполнении своих обязанностей по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Исполнитель несёт ответственность за несоблюдение обязанностей, предусмотренных законодательством об электронном документообороте.

6.3. Исполнитель не несёт ответственность за несоблюдение Заказчиком и его сотрудниками правил использования Doclink и отсутствие у Заказчика технических условий для использования Doclink, а также за внесение изменений Заказчиком в Программный комплекс Заказчика без согласования с Исполнителем.

6.4. Исполнитель не несёт ответственность за косвенные убытки, а также упущенную выгоду Заказчика по причине ненадлежащего оказания Услуг. Ответственность Исполнителя не может превышать стоимости всех услуг, оказанных Исполнителем в календарном месяце, в котором Заказчику был причинён ущерб. Если стоимость Услуг установлена не ежемесячно, то для определения максимального предела ответственности стоимость услуги делится на количество месяцев, в которых она оказывается.

6.5. При потере работоспособности Doclink (сбой) по вине третьих лиц (провайдеры и др.), Исполнитель направляет Заказчику уведомления о сбое с указанием причины. Исполнитель обязан приложить все разумные усилия по восстановлению работоспособности Doclink. Исполнитель не несёт ответственности за возможный ущерб/потери/убытки Заказчика, понесенные по причине сбоя по вине третьих лиц, а также за невозможность использования Doclink по вине третьих лиц.

6.6. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.

Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и неотвратимых событий чрезвычайного характера.

К подобным обстоятельствам Стороны относят стихийные бедствия, военные действия, беспорядки, забастовки и иные события, исключающие работу государственных, судебных органов, предприятий, организаций и учреждений, а также действия государственных органов власти и органов местного самоуправления, вступление в силу законов и иных нормативных актов, исключающие возможность исполнения Сторонами обязательств, принятых ими на себя в соответствии с настоящим Договором, и в установленном им порядке.

## **7. Споры**

7.1 Стороны предпримут все возможные усилия для разрешения споров путем переговоров. При этом обязательно направление письменной (в т.ч. факсимильной или электронной связью) претензии, срок для ответа на которую составляет 30 календарных дней с даты ее получения.

7.2 В случае недостижения согласия в досудебном порядке, все споры, связанные с исполнением, изменением, расторжением настоящего Договора, рассматриваются в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **8. Конфиденциальность**

8.1. Каждая из Сторон, как во время действия настоящего Договора, так и после прекращения его действия, берет на себя обязательство считать полученную в процессе исполнения Договора информацию конфиденциальной и не допускать ее разглашения или неправомерного использования, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

8.2. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных, предоставляемых Заказчиком, на основании поручения в смысле ч. 3 ст. 6 Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» исключительно с целью выполнения обязательств, предусмотренных Договором. Поручение Заказчика выдается на осуществление следующих действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ) по телекоммуникационным каналам связи, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Содержание и перечень обрабатываемых персональных данных определяется исходя из требований действующего законодательства Российской Федерации и содержанием прав и обязанностей Сторон.

Исполнитель при обработке персональных данных принимает необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

8.3. Заказчик гарантирует: 1) при обработке персональных данных им соблюдены все права субъектов персональных данных, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации в области защиты персональных данных, 2) им получено согласие субъектов персональных данных на обработку принадлежащих им персональных данных, в том числе на поручение такой обработки Исполнителю как третьему лицу; 3) при размещении персональных данных им соблюдены все принципы и условия обработки персональных данных и ограничения, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. По требованию Исполнителя Заказчик обязан предоставить доказательства соблюдения прав субъекта персональных данных, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а также документы, подтверждающие надлежащее исполнение Заказчиком иных обязательств, предусмотренных действующим законодательством в области обработки персональных данных.

8.5. Исполнитель использует сервисы сертифицированных дата-центров для обработки информации, связанной с исполнением Договора. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет информацию о таких центрах и принимаемых в них мерах информационной безопасности.

## **9. Срок действия Договора, порядок расторжения и изменения**

9.1. Договор вступает в силу с момента поступления оплаты Услуг на расчетный счёт Исполнителя и действует до окончания исполнения Сторонами обязательств по Договору.

9.2. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и/или дополнения в Договор путем публикации в сети интернет по адресу <https://edi.cislink.com/Docs/dogovor.pdf>, на сайте [www.doclink.ru](http://www.doclink.ru) и или иным способом доводя сведения об изменении Договора до Заказчика.

9.3. Измененные условия Договора начинают действовать для Заказчика при заказе новых Услуг. В отношении ранее оплаченных Услуг продолжают действовать версия Договора, действующая на момент их приобретения.

9.4. На Заказчика возлагается обязанность проверять факт изменений в Договоре на момент заказа/оплаты Услуг. Исполнитель со своей стороны должен добросовестно принять меры об уведомлении Заказчика об изменениях.

9.5. В случае нарушения Заказчиком условий Договора, Исполнитель вправе досрочно расторгнуть Договор и незамедлительно заблокировать доступ к Doclink без предварительного уведомления Заказчика.

9.6. Любая из сторон имеет право расторгнуть Договор, письменно предупредив другую сторону не менее, чем за 60 (шестьдесят) календарных дней.

9.7. При расторжении Договора или отказа от части Услуг по инициативе Заказчика, при отсутствии виновных действий со стороны Исполнителя, перечисленные денежные средства за неиспользованные Услуги будут считаться задатком и не подлежат возврату на основании ст. 381 ГК РФ.

## **10. Дополнительные условия**

10.1. Стороны обязуются информировать друг друга об изменении своих реквизитов в течение 3 рабочих дней после таковых изменений путем направления сообщений по электронной почте либо иным способом.

10.2. Если какое-либо положение или статья Договора утрачивает юридическую силу или становится недействительным, все остальные положения Договора сохраняют свою силу в полном объеме.

10.3. Стороны признают надлежащим подписание приложений, актов, иных документов к нему путем обмена отсканированными копиями по электронной почте. Такие документы считаются подписанными и приравниваются к документам на бумажном носителе.

10.4. Оригиналы документов могут быть направлены заказным письмом по почте, курьером или вручены лично. Все документы, направляемые по электронной почте, имеют юридическую силу до момента получения Сторонами их подлинников.

10.5. Стороны признают надлежащим согласование всех текущих рабочих вопросов в связи с исполнением Договора по электронной почте, в том числе направление писем, запросов, других сообщений, проведение звонков и видеоконференций. При отсутствии доказательств фальсификации такая переписка и (или) записи разговоров признаются юридически значимыми и являются надлежащими доказательствами при судебном споре.

10.6. Для обмена документами и сообщениями по электронной почте должны использоваться следующие контакты Сторон: 1) направляемые с доменов [cislink.com](http://cislink.com) и [doclink.ru](http://doclink.ru); 2) указанные в исходящих от представителей Сторон документах; 3) иные адреса электронной почты, полномочия которых подтверждены действиями Сторон.

10.7. Ни одна из Сторон не может передавать свои права или обязанности по Договору без предварительного письменного согласия на то другой Стороны.

10.8. Стороны должны предпринять все усилия к сохранению электронной переписки.

10.9. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ. Договор действует на территории Российской Федерации.

10.10. В том случае, если на момент заключения настоящего Договора между Сторонами наличествуют иные договоры (договорные отношения) с тем же или схожим предметом договора, то такие договоры считаются прекращенными по соглашению Сторон с момента заключения настоящего Договора. В случае если по таким договорам оказываются услуги на момент заключения Договора, они считаются прекращенными по соглашению Сторон в момент окончания оказания таких услуг.

**Service Level Agreement (Гарантии качества Услуг)****1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

1. Услуги по обеспечению доступа и Услуги по обмену ЭД оказываются Исполнителем в порядке, установленном Договором и настоящим Приложением.
2. В целях постоянного и бесперебойного оказания Услуг Заказчику Исполнитель осуществляет профилактическое и ремонтное обслуживание оборудования и программного обеспечения (далее – ПО) Исполнителя в следующем порядке:
  - 2.1. Исполнитель осуществляет профилактическое обслуживание оборудования и ПО Исполнителя в ночное время (по московскому времени), а именно: с 23:00 до 04:00.
  - 2.2. Исполнитель осуществляет плановое профилактическое обслуживание оборудования и ПО Исполнителя несколько раз в год. Исполнитель обязуется использовать это время для проведения обновлений своего программного и аппаратного обеспечения и других профилактических действий.
  - 2.3. Исполнитель осуществляет срочное внеплановое обслуживание оборудования и ПО Исполнителя, исключительно в случае внезапного прекращения их функционирования либо при наличии такого риска, незамедлительно предупредив об этом Заказчика. Если перерыв в оказании Услуг в связи с прекращением функционирования оборудования и ПО Исполнителя составит более 1 (Одних) суток, Заказчик получает право в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.
3. Исполнитель обязуется обеспечить по многоканальному телефону +7 (495) 363-02-05 (далее - «Горячая линия») оказание Заказчику консультационных услуг по решению любых вопросов, связанных с оказанием Услуг. Горячая линия должна быть доступна Заказчику и торговым партнёрам круглосуточно.
4. Исполнитель вправе вносить изменения в оборудование и ПО Исполнителя в целях исправления имеющихся ошибок либо внедрения более современного оборудования. Если такие изменения могут каким-либо образом повлиять на отношения Сторон по Договору, в том числе потребуют от Заказчика изменения технических параметров, необходимых для использования Услуг, Исполнитель вправе осуществлять указанные изменения только с согласия Заказчика.
5. Заказчик своими силами обеспечивает наличие технических возможностей необходимых для того, чтобы воспользоваться Услугами. Стороны подтверждают, что на момент заключения Договора, технические возможности Заказчика позволяют ему получать и использовать предоставляемые Исполнителем Услуги.

**2. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГИ**

1. **Максимальное время недоступности системы.** Данный параметр определяет максимально возможный (самый длительный) период неисправной работы Doclink, в течение которого Заказчик и/или Партнеры не могут полноценно использовать Doclink. Данный параметр определяет максимальную продолжительность работ по устранению Критической Ошибки (см. п. 2)
2. **Максимальное время устранения.** В зависимости от сложности ошибки, каждой из них присваивается приоритет, влияющий на скорость реакции технического специалиста при устранении сбоя:

Приоритет	Тип проблемы	Максимальное время устранения
1	Сбой. Критическая ошибка, полная остановка функционирования системы	4 часа
2	Ошибка. Система выполняет работу, но функционирование системы серьезно нарушено	6 часов
3	Неполадка. Проблема в функционировании Системы, имеются пути обхода проблемы	2 рабочих дня

3. **Время работы в системе (в месяц).** Процент от общего количества часов месяца – период времени, в течение которого пользователь может работать в системе в данном месяце.
4. **Время работы службы технической поддержки.** Период времени, в течение которого пользователи могут обратиться за консультацией специалистов Горячей линии по телефону или электронной почте. Получение таких сообщений подтверждается пользователю, далее осуществляется процедура обработки запроса в соответствии с внутренним регламентом Исполнителя.
5. **Доступность сервиса.** Период времени, в течение которого доступен Doclink.



6. **Максимальное время обработки/передачи ЭД.** Данный параметр определяет максимально возможный (самый длительный) период обработки/передачи ЭД.

7. **Недоступность сервиса в связи с регламентными работами.** Исполнитель осуществляет плановое профилактическое обслуживание оборудования и ПО Исполнителя несколько раз в год. Исполнитель обязуется использовать это время для проведения обновлений своего программного и аппаратного обеспечения и других профилактических действий. Исполнитель уведомляет Заказчика и Партнеров о профилактических работах за 3 (три) дня до начала проведения такого обслуживания.

### 3. ЗНАЧЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

Исполнитель обязуется строго придерживаться следующих значений параметров качества оказываемых услуг:

Параметры услуги	Значение
Максимальное время внеплановой недоступности сервиса (единовременно)	4 часа
Время работы в системе (в месяц)	99%
Время работы службы поддержки (+7 (495) 363-02-05 <a href="mailto:edi@doclink.ru">edi@doclink.ru</a> )	Круглосуточно
Доступность сервиса	24*7*365
Максимальное время обработки/передачи документа	30 минут
Недоступность сервера в связи с регламентными работами	4 часа
Предупреждение о регламентных работах	За 3 рабочих дня до начала

### 4. СРОКИ ХРАНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ДАННЫХ

Исполнитель обязуется строго придерживаться следующих значений параметров качества оказываемых услуг:

Параметры услуги	Значение
Хранение ЮЗД и EDI в активной базе с моментальным доступом	1 год
Хранение ЮЗД и EDI с доступом по запросу	5 лет
Хранение журналов логирования в базе и файлах	3 месяца