

**ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ**

Действующая версия № 1 от 21.03.2025

г. Москва

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Сервис	обеспечение Лицензиаром технологической возможности использования Пользователями ПП по функциональному назначению, а именно: <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможности Лицензиата формировать и отправлять электронные документы Клиенту, получать информацию из базы данных ПП;</li> <li>• возможность Клиента подтверждать электронные документы с помощью РС-кода, направленного на номер мобильного телефона.</li> </ul>
Мониторинг	автоматическое наблюдение Лицензиаром за работоспособностью ПП и АПК Лицензиара, обеспечивающего доступность Сервисов Лицензиату сетевым способом
Прерывание	вызванное некой проблемой любое понижение качества Сервиса или перерыв в предоставлении Сервиса, о которых Лицензиат уведомил Лицензиара, направив соответствующее Обращение
Неисправность	Прерывание, произошедшее по вине Лицензиара, или вызванное проблемой, находящейся в зоне ответственности Лицензиара (п. 4.1.1 настоящего <i>Технического регламента</i> )
Инцидент	ситуация, регистрируемая Лицензиаром в момент поступления от Пользователя Обращения в форме уведомления о Прерывании
Инициатор	контактное лицо или иной пользователь Лицензиата, направивший в адрес Лицензиара уведомление о Прерывании
Таймер	счетчик, подсчитывающий количество времени с момента регистрации Инцидента, до момента устранения Прерывания
Расчетный период	период времени, по которому регулярно рассчитывается показатель доступности Сервиса. Расчетный период составляет 1 (один) календарный месяц (с 1 по последнее число соответствующего месяца)
Обращение	информация, уведомления любого, в т.ч. юридически значимого, характера (запрос, жалоба, претензия и т.п.), направляемые Сторонами друг другу через службу Технологической поддержки
Технологическая поддержка ПП	оказываемые Пользователям консультации по правилам использования ПП, предоставляемые в соответствии с условиями настоящего <i>Технического регламента</i> .
Служба технологической поддержки	совокупность программно-аппаратных и человеческих ресурсов Лицензиара, предназначенная для регистрации, обработки и хранения Обращений Лицензиата, а также для осуществления обратной связи с Лицензиатом

Термины, указанные в разделе 1 [Публичной оферты - Лицензионного договора на право использования программы для ЭВМ “DOC4B - Простая электронная подпись”](#) (далее - *Договор*), имеют значение в *Техническом регламенте* идентичное определениям, данным в [Договоре](#).

**2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. *Технический регламент* определяет порядок и условия предоставления Лицензиаром Лицензиату Технологической поддержки ПП и обеспечения доступности Сервиса Пользователям в течение установленного *Техническим регламентом* времени.

2.2. **Технический регламент** утверждается в одностороннем порядке Лицензиаром и является неотъемлемой частью **Договора**. **Технический регламент** может изменяться Лицензиаром в порядке, установленном **Договором**. Требования и условия, установленные **Техническим регламентом**, являются обязательными для исполнения всеми Пользователями.

2.3. Технологическая поддержка предоставляется и доступность Сервиса обеспечивается Лицензиату, имеющему законное право использования ПП на условиях **Договора**.

2.4. Обращения Пользователей в рамках вопросов, регулируемых **Техническим регламентом**, принимаются и обрабатываются на следующих условиях:

Часы обслуживания:	
Рабочие дни в рабочее время Лицензиара	с 10:00 до 19:00 по Москве
Контакты Лицензиара для направления Обращений:	
Электронная почта	info@doc4b.ru
Телефон круглосуточной технической поддержки	+74952230735
Время реакции на Обращения	Время реакции устанавливается в разделе 3 и 4 <b>Технического регламента</b> . Время реакции на Обращения включает в соответствии с производственным календарем РФ в себя только рабочее время Лицензиара.

### 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Перед подачей обращения на линию консультации необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации к ПП.

3.2. Решение вопросов, выходящих за рамки технологической поддержки ПП, таких как: работа АПК Лицензиата, оборудования Клиента, обмен с внешними системами и сторонним программным обеспечением, созданными для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе ПП, следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

#### 3.3. Способы и правила обращения в Службу технологической поддержки.

3.3.1. При направлении согласно п. 2.4. настоящего **Технического регламента** Обращения по телефону необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя, такую как:

- срок действующего Тарифа, в рамках которого используется ПП,
- наименование организации (физ.лица), оплатившей Тариф.

3.3.2. При направлении согласно п. 2.4. **Технического регламента** Обращения по e-mail требуется указать:

- срок действующего Тарифа, в рамках которого используется ПП,
- наименование организации (физ.лица), оплатившей Тариф,
- описание проблемы и, по возможности, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы
- к письму могут быть прикреплены «скриншоты» в форматах: jpg, gif, png, doc, bmp или другая информация.

В случае работы по Обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров.

В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию специалист Службы технологической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.

3.3.3. Для решения вопроса сотрудник Службы технологической поддержки имеет право запросить недостающую информацию.

3.3.4. Обращения в Службу технологической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на Обращение определяется п. 3.10 настоящего **Технического регламента**. Вне очереди могут обрабатываться Обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов Службы технологической поддержки. К таким Обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПП или отдельных модулей конфигурации ПП.

3.4. Поддержка предоставляется только при наличии у пользователя действующей лицензии на ПП.

3.5. Для Лицензиатов использующих ПП через Модуль интеграции или API Консультации оказываются только по последнему релизу модулей ПП и поддерживаемому Лицензиаром API. Если Лицензиат не обновил своевременно Модуль интеграции до последнего релиза или API, ему будет предложено произвести обновление.

3.6. Для Лицензиатов использующих ПП через АПК Лицензиата с программным обеспечением, в типовую конфигурацию которого встроен модуль интеграции с ПП консультации оказываются только по последнему релизу типовой конфигурации такого программного обеспечения АПК Лицензиата. Если Лицензиат не обновил своевременно типовую конфигурацию программного обеспечения АПК до последнего релиза, ему будет предложено произвести обновление.

3.7. Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:

- 3.7.1. вопрос возник в связи с нарушением правил использования Лицензии;
- 3.7.2. пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
- 3.7.3. вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- 3.7.4. вопрос не относится к компетенции Службы технологической поддержки.

3.8. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ПП, передаются для решения в отдел разработки правообладателя ПП, с последующим выпуском обновления ПП. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПП.

3.9. **Круг решаемых Службой технологической поддержки вопросов Пользователей.**

3.9.1. Вопросы установки и настройки:

- оказание консультаций по установке модулей интеграции ПП, интеграции с ПП через API ;
- оказание консультаций по использованию Личного кабинета ПП;
- даются рекомендации по настройкам параметров ПП;

3.9.2. Теоретические вопросы работы с ПП:

• оказываются консультации по общему функционалу и работе ПП;

• производится пояснение функционала модулей ПП, если соответствующее описание отсутствует в документации;

• разъясняются вопросы лицензирования ПП;

• оказываются консультации по работе с документацией на ПП;

3.9.3. Вопросы обновления программного продукта:

• выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении Модулей интеграции ПП;

• оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления или некорректной работы ПП из-за обновлений программного обеспечения АПК Пользователя, в типовую конфигурацию которого встроен Модуль интеграции с ПП;

3.9.4. Ошибки ПП:

• ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы ПП. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе;

• ошибки ПП. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПП. Выявленная ошибка, устраняется в последующих обновлениях;

3.9.5. Вопросы разработки:

• пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций выслаются на электронную почту в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки. Реализации запрошенных доработок пользователю не гарантируются;

3.9.6. К компетенции службы Технологической поддержки и предмету консультаций в рамках настоящего **Технического регламента** не относятся следующие вопросы и действия:

• работы по установке Модулей интеграции или настройки работы API в программном обеспечении АПК Лицензиата;

• консультации по адаптации и работы по адаптации ПП;

• настройка и установка стороннего программного обеспечения;

• пояснение общих вопросов программирования;

- изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач;
- обновления программного обеспечения АПК Лицензиата;
- услуги по установке обновлений модулей Интеграции (данные услуги пользователю могут быть оказаны на основании отдельных договоров за отдельную плату);

- исправление ошибок, вызванных не типовым функционалом программы;
- анализ корректности или некорректности введенных данных, цифр и т.п.;
- исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базы данных ПП или АПК Лицензиата.

### 3.10. Сроки обработки Обращений в Службе технологической поддержки.

3.10.1. Время одной консультации по телефону составляет не более 15 минут.

3.10.2. Если линия консультация занята, Пользователю предложат запланировать событие. Консультант обязан обработать событие до конца текущего рабочего дня. В случае если событие было запланировано за 30 минут до окончания рабочего дня, событие может быть отработано на следующий рабочий день.

3.10.3. Обращения, поступившие по электронной почте, обрабатываются в течение 2-3 (двух-трех) рабочих дней. Обращения, содержащие в себе пожелания на доработку ПП, обрабатываются в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.11. Служба технологической поддержки имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.

3.12. Контроль качества работы службы Технологической поддержки.

Лицензиар уделяет большое внимание качеству работы Службы технологической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех Пользователей ПП. В случае возникновения жалобы на оказанную консультацию либо не соблюдение сроков обработки Обращений, Пользователь имеет право обратиться в отдел качества Правообладателя по электронной почте [k@rarus.ru](mailto:k@rarus.ru) для дальнейшего разбора жалобы. Также Пользователь может направить письмо руководителю линии консультации с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

## 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ СЕРВИСА

### 4.1. Зоны ответственности

4.1.1. В зоне ответственности Лицензиара находится:

- инженерная инфраструктура АПК Лицензиара (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.);
- сетевое и серверное оборудование АПК Лицензиара;
- каналы связи между сетевым оборудованием АПК Лицензиара и сетью Интернет;
- информационная безопасность обмена данными между сетевым оборудованием АПК Лицензиара и сетью Интернет;
- виртуальные машины, как объекты гипервизора;
- системы резервного копирования и восстановления данных;
- канал связи между сетевым оборудованием, над которым у Лицензиара есть контроль, и сетью Интернет;
- системное программное обеспечение.

4.1.2. Лицензиар обеспечивает ежедневное резервное копирование электронных документов Лицензиата.

4.1.3. Если иное не предусмотрено приложениями к [Договору](#), согласно которым Лицензиат возлагает на себя дополнительную ответственность, в зоне ответственности Лицензиата находится:

- АПК Лицензиата, в том числе исполняемое программное обеспечение;
- канал связи между сетевым оборудованием, над которым у Лицензиата есть контроль, и сетью Интернет.

### 4.2. Параметры оказания Сервисов

Наименование параметра	Характеристики
Доступность Сервиса	совокупное время за Расчетный период, в течение которого Сервис мог быть использован Лицензиатом согласно условиям <a href="#">Договора</a> , не включая времени:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• недоступности Сервиса отсутствия сообщений от системы мониторинга;</li> <li>• возникновения Прерываний, не явившихся Неисправностями.</li> </ul>
Расчетный период	1 календарный месяц
Допустимая недоступность Сервиса	Не более 900 минут в месяц (гарантированная доступность в течение 98% времени)
<b>Профилактические и ремонтные работы</b>	
Продолжительность проведения	Не более 600 минут в месяц
Период проведения	С 19:00 до 10:00 по московскому времени
<b>Мониторинг</b>	
Параметры мониторинга	круглосуточно, периодичность сбора данных – каждые 15 мин.
Срок определения причин возникновения Прерывания	2 часа (время реакции на обращения включает в себя только рабочее время Лицензиара)
<b>Время реакции на Обращения</b>	
На Обращения в форме Уведомлений о прерывании	2 часа в рабочее время Лицензиара
На иные Обращения и иные запросы, жалобы, кроме досудебных претензий, требования о предоставлении компенсации и других Обращений, для которых <u>Договором</u> и/или <i>Техническим регламентом</i> установлены иные сроки рассмотрения)	8 часов в рабочее время Лицензиара

#### 4.3. Порядок действий при выявлении снижения качества Сервисов

4.3.1. При обнаружении Лицензиатом любого понижения качества Сервиса или перерыва в предоставлении Сервиса, Лицензиат имеет право направить в адрес Лицензиара Обращение в форме уведомления о Прерывании. Уведомление о Прерывании может быть направлено Лицензиару только Контактными лицами Лицензиата, указанными в разделе «Контактные лица» *Технического регламента*, и только по инструментам для связи, указанным в разделе «Параметры оказания Сервисов» *Технического регламента*.

Все коммуникации с Лицензиаром должны осуществляться на русском языке.

Уведомление должно содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. Инициатора;
- логин Лицензиата в Личном кабинете;
- контактный телефон, по которому Лицензиар сможет осуществить немедленный контакт;
- краткое описание ситуации, трактуемой Инициатором, как Прерывание.

4.3.2. По факту получения уведомления о Прерывании Лицензиар обязуется зарегистрировать Инцидент и запустить Таймер. При этом Инициатор несет ответственность за то, что уведомление не содержит каких-либо значимых упущений или ошибок.

4.3.3. Лицензиар обязуется выявить причины и понять, является ли предмет уведомления Неисправностью, в течение 2 (двух) часов на основании полученной от Инициатора информации.

4.3.4. В случае если будет установлено, что Прерывание не является Неисправностью, Инцидент будет закрыт, а Инициатор получит соответствующее уведомление.

4.3.5. Прерывание не является Неисправностью, если оно было вызвано:

- проведением Лицензиаром плановых профилактических работ;
- сбоями в работе элементов, не входящих в зону ответственности Лицензиара (раздел «Зоны ответственности» *Технического регламента*);

- виновным действием или бездействием Лицензиата или третьей стороны;
- используемым Лицензиатом или третьей стороной оборудованием, программным обеспечением или технологиями;
- действием обстоятельств непреодолимой силы или внешних факторов, которые Лицензиар не в силах предотвратить разумными мерами.

4.3.6. В случае признания Инцидента Неисправностью у Лицензиата возникает право на компенсацию в соответствии с гарантированным уровнем доступности Сервиса, а Лицензиар обязан принять все возможные меры для скорейшего устранения причин Неисправности.

4.3.7. Если Лицензиаром в рамках п. 6.1.3. настоящего **Технического регламента** будет выявлено, что информация, необходимая для устранения причин Неисправности, не была предоставлена Инициатором, Лицензиар будет вынужден отправить Инициатору встречное обращение с запросом недостающей информации, приостановив Таймер до момента её получения.

4.3.8. После устранения причин Неисправности Лицензиар останавливает Таймер и уведомляет Инициатора о том, что Инцидент будет закрыт. Если в течение 2 (двух) часов Инициатор не предоставит мотивированных возражений или явно сообщит об устранении Прерывания, Лицензиар закрывает Инцидент, и последующие обращения Пользователей, в том числе Инициатора закрытого Инцидента, будут рассматриваться Лицензиаром как новые уведомления о Прерывании.

4.3.9. В случае, если система мониторинга автоматически уведомляет Лицензиара о существовании проблемы, которая может привести к Прерыванию, или о самом Прерывании, Лицензиар в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания Сервисов» **Технического регламента**, самостоятельно определяет, может ли Прерывание являться Неисправностью. Если будет определено, что обнаруженная проблема может привести к Неисправности, Лицензиар обязуется самостоятельно ликвидировать данную проблему.

#### 4.4. Порядок проведения профилактических работ и обновления программного обеспечения

4.4.1. При возникновении необходимости в проведении профилактических и ремонтных работ Лицензиар имеет право приостановить доступ Лицензиата к Сервису.

В указанных случаях Лицензиар заранее, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала работ, оповещает Лицензиата о проведении профилактических работ и времени, в течение которого доступ к Сервису будет приостановлен путем направления соответствующего уведомления в электронном виде.

4.4.2. Профилактические работы проводятся, преимущественно, во внерабочее время согласно разделу «Параметры оказания Сервисов» **Технического регламента**. Если планируемое время не устраивает Лицензиата, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Лицензиата: исключением являются обновления системы безопасности, обозначенные разработчиком программного обеспечения как «критические».

Время проведения плановых профилактических и ремонтных работ в Расчетном периоде не должно превышать значения, указанного в разделе «Параметры оказания Сервисов» **Технического регламента**.

#### 4.5. Порядок расчета и предоставления компенсации.

4.5.1. Лицензиат имеет право на получение компенсации, представляющей собой исключительную неустойку, в случае фактической недоступности Сервиса на следующих условиях:

4.5.1.1. под фактической недоступностью Сервиса понимается совокупное время за Расчетный период, в течение которого Сервис был недоступен, а именно:

- с момента поступления Лицензиару от системы мониторинга первого оповещения о существовании проблемы и до получения последующего первого оповещения о ликвидации проблемы, но только в отношении проблем, которые привели к Неисправности;
- в течение времени согласно Таймеру для Инцидентов, предметом которых является Неисправность.

4.5.1.2. Лицензиат имеет право на компенсацию, если фактическая недоступность Сервиса в Расчетном период превысила значение, указанное в п. 4.2. **Технического регламента**, в следующем размере:

за каждый полный или неполный час (период 01 - 59 минут округляется до 1 (одного) часа) разницы значения фактической недоступности Сервиса и значения, указанного в п. 4.2 настоящего **Технического регламента**, Лицензиар компенсирует 2 (два) % от стоимости действующего Тарифа, но не более 10 (десяти) % в итоговом выражении.

4.5.2. Компенсация может быть произведена:

- 4.5.2.1. путем уменьшения стоимости Тарифа, выбранного Лицензиатом на последующий период;
- 4.5.2.2. по истечении срока действия Лицензии и при условии, что Лицензиат не планирует приобретать новую Лицензию – путем перечисления соответствующих денежных средств на расчетный счет Лицензиата.

4.5.3. Для получения компенсации Лицензиат имеет право в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания Расчетного периода направить Лицензиару Обращение в форме требования о предоставлении компенсации с

указанием выбранного для оплаты Тарифа на будущий период, а в случае, установленном п. 4.5.2.2. настоящего **Технического регламента**, – заявление на выплату компенсации. Требование подлежит рассмотрению Лицензиаром в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения. По итогам рассмотрения требования Лицензиату выставляется счет с указанием выбранного Лицензиатом Тарифа, уменьшенный на сумму компенсации, или выплачивается компенсация и/или в электронном виде направляется мотивированный отказ в удовлетворении требования (полностью или в части)/заявления.

4.5.4. Если Лицензиат не подает требование в указанном выше порядке, Лицензиат в безотзывном порядке отказывается от права требовать исчисленную по итогам Расчетного периода компенсацию.

4.6. Лицензиар освобождается от ответственности за Фактическую недоступность Сервиса в следующих случаях:

- если она явилась следствием действия обстоятельств непреодолимой силы на время действия этих обстоятельств;
- DDoS или других сетевых атак.