

ПАРАМЕТРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ

Настоящее Приложение устанавливает согласованные Сторонами параметры использования Платформы EDIWEB.

Термины и определения:

Программа – Программа для ЭВМ под названием «Coreplat (Облачная B2B-платформа для электронного документооборота)», входящая в состав Платформы EDIWEB, позволяющая обмениваться Электронными документами между ЛИЦЕНЗИАТОМ и Партнерами ЛИЦЕНЗИАТА. Запись в Реестре программного обеспечения №10444 от 06.05.2021 в отношении Программы произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 06.05.2021 №434.

Платформа EDIWEB – программно-аппаратный комплекс ЛИЦЕНЗИАРА, с использованием которого ЛИЦЕНЗИАР обеспечивает ЛИЦЕНЗИАТУ право использования Программы.

Система поддержки EDIWEB - тикет-система обработки обращений Лицензиата (тикеты) по электронной почте support@ediweb.com или в портале пользователей <https://support.ediweb.com>, которая при получении электронного письма автоматически присваивает ему уникальный номер. Указанный номер отображается в поле "Тема" всех последующих писем, связанных с обращением. Система поддержки EDIWEB автоматически информирует Лицензиата в случае отсутствия активности по тикету с его стороны в течение 48 и 72 часов с момента получения последнего сообщения от Исполнителя.

Тикет – элемент Системы поддержки EDIWEB, имеющий уникальный номер и содержащий обращение ЛИЦЕНЗИАТА к ЛИЦЕНЗИАРУ по вопросам работы Программы, а также информацию по последующему взаимодействию ЛИЦЕНЗИАРА и ЛИЦЕНЗИАТА вплоть до разрешения обращения ЛИЦЕНЗИАТА и закрытия тикета. В рамках тикета ЛИЦЕНЗИАТ вправе направлять следующие запросы:

- запрос консультации по использованию Программы;
- запрос на разрешение проблемы, возникшей при использовании Программы, либо на Платформе EDIWEB, либо в работоспособности EDI Connector или другого средства Предоставления доступа к Программе, ответственность за надлежащую работоспособность которых в соответствии с условиями Договора и настоящего Приложения несет ЛИЦЕНЗИАР;
- запрос на внесения изменений в настройки Программы, Платформы EDIWEB;
- запрос, содержащий жалобу ЛИЦЕНЗИАТА и/или его предложение по использованию Программы;
- запрос по другим вопросам использования Программы.

ЛИЦЕНЗИАТ – лицо, в соответствии с договором или на иных законных основаниях использующее Программу.

ЛИЦЕНЗИАР – Общество с ограниченной ответственностью «Эдивеб», обеспечивающее ЛИЦЕНЗИАТУ уровень параметров использования Программы в соответствии с описанными настоящим документом параметрами.

Оборудование ЛИЦЕНЗИАТА – оборудование, соответствующее следующим минимальным требованиям, предъявляемым к оборудованию ЛИЦЕНЗИАТА:

- Процессор с тактовой частотой не менее: 2.4ГГц;
- Оперативная память не менее: 4 Гбайта;
- Свободное дисковое пространство не менее: 5 Гбайт;

- Операционная система: Microsoft. Microsoft® Windows 7; Microsoft® Windows 8; Microsoft® Windows 8.1; Microsoft® Windows 10; Microsoft® Windows Server 2008; Microsoft® Windows Server 2012; Microsoft® Windows Server 2012 R2;
- Подключение к сети Интернет по выделенному каналу либо по коммутируемым линиям связи с использованием модема (минимальная скорость подключения не менее 512 Кбит/сек, рекомендуемая скорость — от 1 Мбит/сек);
- Интернет-браузер, совместимый с плагином КриптоПро;
- В случае, если используется СКПЭП: КриптоПро CSP 4.0 или КриптоПро CSP 5.0.

Устранение возникающих ошибок, неточностей, других случаев невозможности использования Программы ввиду неработоспособности Оборудования ЛИЦЕНЗИАТА не регулируется настоящим Приложением.

ЛИЦЕНЗИАР гарантирует соблюдение следующих параметров доступности Платформы EDIWEB:

№ п.	Контрольный параметр	Целевое значение	Комментарий
1	Параметры доступности Платформы EDIWEB		
1.1	Время доступности Платформы EDIWEB	24 часа 7 дней в неделю 365 дней в году	Период времени, в течение которого, Платформа EDIWEB доступна для работы ЛИЦЕНЗИАТУ, за исключением периода времени недоступности Платформы EDIWEB.
1.2	Суммарное время доступности Платформы EDIWEB	98,7 % год	Гарантированное суммарное время доступности Платформы EDIWEB в год, выраженное в процентах
2	Параметры недоступности Платформы EDIWEB		
2.1	Плановое обслуживание инфраструктуры	4 часа 1 раз в месяц воскресенье на понедельник 23:00 до 3:00	Период времени, в течение которого могут проводиться плановые работы по обслуживанию инфраструктуры Платформы EDIWEB для поддержания работы Платформы. В течение этого периода времени Платформа EDIWEB может быть полностью или частично недоступна.
2.2	Плановые обновления программных компонентов Платформы EDIWEB	до 60 минут 1 раз в неделю	Период времени, в течение которого может проводиться обновление программных компонентов Платформы EDIWEB. В течение этого периода времени Платформа EDIWEB может быть полностью или частично недоступен.
2.3	Возможное суммарное время недоступности Платформы EDIWEB	2,3%	Возможное суммарное время недоступности сервиса, которое включает в себя плановое обслуживание Платформы EDIWEB, обновление программных компонентов и риски внеплановых работ по аварийным инцидентам

3	Порядок уведомлений сторон		
3.1	Уведомления об изменении каналов связи	5 рабочих дней до вступления изменений в силу	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о смене каналов связи.
3.2	Время уведомления об изменении каналов коммуникации сторон	5 рабочих дней до вступления изменений в силу	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление об изменении каналов коммуникации сторон
3.3	Время уведомления о проведении плановых профилактических работ	5 рабочих дней до момента начала проведения плановых профилактических работ	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о проведении плановых профилактических работ.
3.4	Время уведомления о проведении внеплановых работ	24 часа с момента начала проведения внеплановых работ	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о проведении внеплановых профилактических работ.
3.5.	Время уведомления о проведении аварийных – восстановительных работ на платформе EDIWEB, необходимых для ликвидации последствий инцидентов, влекущих приостановку (частичную или полную) доступа ЛИЦЕНЗИАТА к Программе.	30 минут с момента обнаружения Лицензиаром инцидента	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о проведении аварийных – восстановительных работ.

Параметры технической поддержки

ЛИЦЕНЗИАР осуществляет техническую поддержку Программы на основании и поступающих тикетов в Систему поддержки EDIWEB.

При работе с поступающими тикетами ЛИЦЕНЗИАР гарантирует ЛИЦЕНЗИАТУ следующий уровень параметров технической поддержки использования Программы, если иное не предусмотрено соглашением сторон:

Прием тикетов по электронной почте	Да
Прием тикетов в личном кабинете сервиса поддержки	Да
Количество пользователей личного кабинета поддержки	2

Дополнительная отчетность в личном кабинете поддержки	Нет
Регистрация тикетов	24/7
Обработка тикетов	С 9:00 до 18:00 рабочие дни
Время первичной реакции на тикет	4 часа
Время анализа запроса, указанного в тикете	6 часов
Время решения запроса	24 часа
Персональный менеджер поддержки	Нет
Дополнительный мониторинг ошибок – отчеты дня, недели. Индивидуальные отчеты.	Нет