

г. Санкт-Петербург

ПАРАМЕТРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ

Настоящее Приложение устанавливает согласованные Сторонами параметры использования **Программы**.

- 1.1. Тикет – обращение клиентов ЛИЦЕНЗИАРА к ЛИЦЕНЗИАРУ посредством телефонной связи или посредством электронной почты с одним или несколькими запросами. В соответствии с настоящим Приложением ЛИЦЕНЗИАР осуществляет обработку следующих запросов ЛИЦЕНЗИАТА:
- запрос консультации по использованию **Программы**;
 - запрос по бухгалтерской отчетности, при котором ЛИЦЕНЗИАТ желает передать или получить документы, касающиеся бухгалтерской отчетности по Договору, и/или информацию по этим документам;
 - запрос на разрешение проблемы, возникшей при использовании **Программы**, либо на **Платформе EDIWEB**, либо в работоспособности 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**.

Сторонами согласованы следующие параметры использования Программы*:		
2.	Параметры использования Программы	Уровни использования Программы
2.1.	Суммарное время доступности Программы	98%
2.2.	Время плановой недоступности Программы	4 часа
2.3.	Время приема Тикетов	09:00-18:00 в рабочие дни

3. Описание Параметров:

- 3.1. Суммарное время доступности **Программы** – гарантированное ЛИЦЕНЗИАРОМ суммарное время доступности **Программы** для ЛИЦЕНЗИАТА в течение **Расчетного периода**, выраженное в процентах.
- 3.2. Время плановой недоступности **Программы** – гарантированное ЛИЦЕНЗИАРОМ максимальное время непрерывной недоступности **Программы** для ЛИЦЕНЗИАТА в связи с проведением плановых работ, связанных с ограничением или приостановлением доступа к **Программе**.
- 3.3. Тикеты принимаются в работу в порядке общей очереди в течение 8 часов с момента поступления.
4. Контактные данные Сторон для взаимодействия в рамках настоящего Приложения:

4.1.	Со стороны ЛИЦЕНЗИАРА	Телефон	+7 812 309 35 79; +7 499 703 04 34
		Адрес электронной почты ЭДИВЕБ	support@ediweb.com

5. Плановое обслуживание и ремонтные работы на **Оборудовании EDIWEB**.

- 5.1. Предоставление доступа к **Программе** осуществляется в соответствии с Договором и осуществляется 24 часа 7 дней в неделю 365 дней в году, за исключением периодов времени недоступности **Программы**, указанных в настоящем Приложении.
- 5.2. С целью обеспечения указанных в настоящем Приложении Параметров использования **Программы**, ЛИЦЕНЗИАР осуществляет плановое обслуживание **Оборудования EDIWEB**, которое проводится один раз в месяц в воскресенье с 00.00 до 04.00 по московскому времени, либо в иной период времени с письменным предупреждением ЛИЦЕНЗИАТА за 5 (пять) рабочих дней. В случае необходимости проведения указанного планового обслуживания **Оборудования EDIWEB**, требующего временной приостановки доступа ЛИЦЕНЗИАТА к **Программе** (частичной или полной), ЛИЦЕНЗИАР обязан уведомить об этом ЛИЦЕНЗИАТА, не позднее, чем за 5 (Пять) дней до начала этого обслуживания. Данное уведомление направляется ЛИЦЕНЗИАРОМ на адрес электронной почты ЛИЦЕНЗИАТА, и должно содержать указание на предполагаемый срок приостановки доступа ЛИЦЕНЗИАТА к **Программе** и время этой приостановки.
- 5.3. В случае возникновения на **Оборудовании EDIWEB** аварийной ситуации, повлекшей приостановку доступа ЛИЦЕНЗИАТА к **Программе** (частичной или полной), и требующей проведения аварийно-восстановительных работ на **Оборудовании EDIWEB**, ЛИЦЕНЗИАР обязан уведомить об этом ЛИЦЕНЗИАТА в течение 30 (Тридцати) минут с момента обнаружения ЛИЦЕНЗИАРОМ указанной аварийной ситуации. Данное уведомление направляется ЛИЦЕНЗИАРОМ на адрес электронной почты ЛИЦЕНЗИАТА, указанный в п.4.2. настоящего Приложения, и должно содержать указание на предполагаемый срок приостановки доступа к **Программе**.

* Указанное в таблице время – московское.

6. Устранение возникающих ошибок, неточностей, других случаев невозможности использования **Программы** ввиду неработоспособности **Оборудования ЛИЦЕНЗИАТА** не регулируется настоящим Приложением и может быть осуществлено ЛИЦЕНЗИАРОМ на основании дополнительного соглашения к Договору за отдельную плату.
7. Минимальные требования, предъявляемые 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.

