

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «МетаЭра»

И.А.Ковельская

(в редакции от 22.09.2025 г.)

Настоящая редакция договора опубликована 22.09.2025 г. и вступает в силу с момента ее опубликования

ДОГОВОР №1

об оказании услуг на условиях публичной оферты
(пользовательское соглашение)

«22» сентября 2025 г.

г. Минск, Республика Беларусь,

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ:

По тексту настоящего Договора, приложений к нему Стороны договорились использовать следующие понятия и определения:

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (Республика Беларусь), зарегистрированное в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером: 193593635, с адресом местонахождения: Республика Беларусь, 220073, г. Минск, ул. Кальварийская, д.42, офисное помещение №28, каб.20.

Заказчик – любое лицо (индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо), прошедшее процедуру регистрации в Системе и имеющее намерение заказать или приобретающее Услугу и (или) использующее определенный функционал Системы, в том числе на безвозмездной основе, в порядке, предусмотренном настоящим договором.

Стороны – Исполнитель и Заказчик, а каждый по отдельности – «Сторона».

Пользователь Системы – любое третье лицо, зарегистрированное в Системе, а в случае и в соответствующем смысловом контексте Договора и (или) ситуации, в том числе Заказчик и (или) Исполнитель.

Системное программное обеспечение (СПО) – платформа виртуализации, операционная система, драйверы и системные утилиты, необходимые для создания среды исполнения прикладного программного обеспечения.

Прикладное программное обеспечение (ППО) – программное обеспечение по созданию, приему, передаче и хранению электронных документов и электронных сообщений (электронного обмена данными и документами), при помощи которого Пользователь осуществляет электронный обмен документами и данными в сети Интернет с Исполнителем и (или) своими контрагентами, и (или) иными Пользователями Системы.

Система (Программный Комплекс «МетаЭра») — совокупность программ для ЭВМ (ППО и СПО), развернутая на аппаратном сервере Исполнителя и предоставляемая Заказчику в режиме удаленного доступа по модели SaaS (программное обеспечение как услуга) через сеть Интернет по адресу: <https://metaera.by/>. Система представляет собой многофункциональную

платформу, основной целью которой является предоставление бизнес-сервисов, включая, но не ограничиваясь, сервисом юридически значимого электронного документооборота (ЭДО).

Оператор Системы - Общество с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (Республика Беларусь), зарегистрированное в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером: 193593635, с адресом местонахождения: Республика Беларусь, 220073, г. Минск, ул. Кальварийская, д.42, офисное помещение №28, каб.20. Международный идентификационный номер участника хозяйственной операции (глобальный номер расположения - Global Location Number (GLN): 4819396910000.

Аттестат соответствия системы защиты информационной системы требованиям по защите информации № 006/2023 от 15.09.2023.

Аттестат EDI-провайдера BY009/4819396910000 от 04.12.2024 г.

Операции в Системе - действия Заказчика, направленные на использование функциональных возможностей Системы в своих бизнес процессах. К операциям Заказчика относятся в том числе внесение либо изменение информации, идентифицирующей Заказчика (или иных данных Заказчика) в Системе, перечисление денежных средств Исполнителю за использование Системы.

Услуги – услуги, оказываемые Исполнителем Заказчику, перечень, описание и стоимость которых указаны в настоящем Договоре и (или) на Сайте и (или) в Системе. Услуги по настоящему Договору могут оказываться как каждая Услуга отдельно, так и в комплексе, как непосредственно Исполнителем, так и привлеченным им третьим лицом, если оказание таких услуг требует специального разрешения (лицензии) и (или) иных специальных компетенций которыми не обладает Исполнитель.

Сайт - интернет ресурс Исполнителя с доменным именем <https://metaera.by/>

Личный кабинет — персональная закрытая страница (область) зарегистрированного Пользователя в Системе, на (в) которой Пользователь осуществляет управление своей учетной записью (аккаунтом), балансом (если применимо) и совершает Операции Пользователя.

Логин (login) – уникальное имя (числовое, буквенное либо смешанное), присваиваемое Заказчику при регистрации в Системе и используемое Исполнителем для идентификации Заказчика.

Пароль (password) – обозначение (числовое, буквенное либо смешанное), используемое Заказчиком для доступа к Системе от своего имени и совершения Операций Заказчика.

GLN (Global Location Number) - международный идентификационный номер участника хозяйственной операции, присваиваемый системой автоматической идентификации ГС1 Беларуси; международные идентификационные номера участников хозяйственной операции (глобальный номера расположения)/

Личный счет (баланс) - личный счет Заказчика, открываемый (отображаемый) Исполнителем для учета поступающих от Заказчика денежных средств, необходимых для предоставления Услуг и пользования Системой. Личный счет открывается, обслуживается и управляется с использованием электронного оборудования Исполнителя.

Услуга SaaS (программное обеспечение как услуга) – модель предоставления Услуги, в которой Заказчик использует в своей хозяйственной (экономической) деятельности или для

предоставления услуг третьим лицам прикладное программное обеспечение, установленное Исполнителем на его собственных вычислительных ресурсах и ресурсах хранения данных. Контроль и управление ИТ-инфраструктурой - сетью, серверами, системами хранения, операционными системами, системным программным обеспечением, прикладным программным обеспечением, индивидуальными возможностями Системы (за исключением ограниченного набора настроек конфигурации приложения доступных Заказчику) осуществляется Исполнителем.

СТП – Служба технической поддержки Исполнителя.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния Системы, оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами и за счет Исполнителя и его подрядчиков в любой день Расчетного периода в промежуток времени с 00:01 по 5:59.

Аварийно-восстановительные работы – комплекс внеплановых регламентных работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей Системы, оборудования, а также в случае возможного нарушения качества или характеристик услуг, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами и за счет Исполнителя и его подрядчиков.

Техническая поддержка - настройка, обслуживание (администрирование) Системы, программного обеспечения и оборудования, предоставленного Заказчику, направленные на обеспечение стабильного и бесперебойного оказания Услуг.

Договор – настоящий договор.

Приложения – все приложения к настоящему договору являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

Настоящий перечень терминов не является исчерпывающим. В настоящем Договоре и приложениях к нему могут использоваться термины, понятие которых раскрывается в соответствующем приложении или в Договоре.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель предоставляет (оказывает) Заказчику:

1.1.1. платные услуги (SaaS), посредством сетевого доступа Заказчика к Системе, вид, перечень и количество которых определяются выбранным Заказчиком тарифным планом, а Заказчик или третье лицо за Заказчика оплачивает Услуги в соответствии с условиями Договора;

1.1.2. право безвозмездного пользования Системой в части: получения электронных документов, подписание таких документов и их хранение, а также иного функционала Системы, предусмотренного настоящим договором.

1.2. В рамках Договора Заказчик имеет право инициировать оказание дополнительных платных услуг по обеспечению электронного документооборота и иных дополнительных услуг, предусмотренных функционалом Системы, путем оформления запроса через специальные электронные формы в Системе (далее – дополнительные услуги). Информация о перечне, тарификации и порядке оказания дополнительных услуг размещается Исполнителем на Сайте и (или) в Системе.

1.3. Оформление Заказчиком запроса на оказание дополнительных услуг согласно п. 1.2 Договора является достаточным основанием для оказания дополнительных услуг Исполнителем – иные документы для подтверждения согласованных Сторонами условий оказания дополнительных услуг в рамках Договора не требуются.

1.4. Оказание услуг по расширенной технической поддержке, консультации и сопровождению в том числе, после 18:00, в выходные, праздничные и нерабочие дни согласно законодательству Республики Беларусь, эксплуатации информационных систем, программного обеспечения Заказчика в рамках взаимодействия с Системой происходит на основании отдельного договора на оказание услуг, заключенного с Заказчиком, согласно прейскуранту Исполнителя, размещенного на Сайте и (или) в Системе.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор представляет собой публичный договор (ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по предоставлению Услуг в отношении каждого Заказчика, который обратится к Исполнителю за получением Услуг.

2.2. Доведение текста настоящего Договора до Заказчика на Сайте и (или) в Системе является публичной офертой Исполнителя в соответствии с пунктом 2 статьи 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь, на основании которой Исполнитель заключит Договор с любым Заказчиком, который согласится на его заключение.

2.3. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Договор при условии соблюдения его принятия (акцепта), считается заключенным в простой письменной форме (пункт 3 ст. 404 и пункт 3 ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь) с момента совершения действий, указанных в п. 2.4. Договора.

2.4. Перечисление Заказчиком денежных средств Исполнителю в качестве авансового платежа за предоставляемые Услуги, регистрация в Личном кабинете, совершение Операций в Системе, и/или иное фактическое использование Системы, является полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора, и означает безоговорочное принятие его условий с обязательствами соблюдать обязанности, возложенные на Заказчика по Договору.

Стороны устанавливают, что условия заключенного Договора применяются к их отношениям по использованию Системы, возникшим до заключения Договора, если таковое имело место.

2.5. Местом заключения Договора является город Минск, Республика Беларусь.

2.6. При регистрации в Системе Заказчик обязан предоставить следующую информацию:

2.6.1. учетный номер плательщика;

2.6.2. действительный (официальный) адрес рабочей электронной почты;

2.6.3. номер контактного рабочего телефона;

2.6.4. адрес местонахождения (юридический адрес);

2.6.5. GLN-номер (при использовании функционала Системы - электронные накладные).

Обязательным условием для заключения Договора Заказчиком является не включение Заказчика в реестр лжепредпринимателей, недобросовестных поставщиков, списки ликвидируемых субъектов, должников перед бюджетом и фондом.

2.7. Акцептуя настоящий Договор, Заказчик согласен и подтверждает, что:

2.7.1. **ОН ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМИЛСЯ С УСЛОВИЯМИ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА, В ТОМ ЧИСЛЕ С ПРАВИЛАМИ ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫМИ РАЗДЕЛОМ 15 НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА;**

2.7.2. **ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ, ЛЮБАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДОГОВОРЫ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СОГЛАШЕНИЯ, СЧЕТА, АКТЫ, УВЕДОМЛЕНИЯ, ПРЕТЕНЗИИ, ИНЫЕ ПИСЬМА, ДОКУМЕНТЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ СВЯЗАННЫЕ С СУДЕБНЫМ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВОМ, МЕДИАЦИЕЙ), НАПРАВЛЕННАЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ И (ИЛИ) ЛЮБЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ СИСТЕМЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ И ПОЛУЧЕННАЯ (ОТОБРАЖЕННАЯ) В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ЗАКАЗЧИКА В СИСТЕМЕ И (ИЛИ) НАПРАВЛЕННАЯ НА УКАЗАННУЮ В ЕГО ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ**

ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ, СЧИТАЕТСЯ НАДЛЕЖАЩИМ ОБРАЗОМ НАПРАВЛЕННОЙ И ВРУЧЕННОЙ ЗАКАЗЧИКУ ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, БЫЛА ЛИ ТАКАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ ПРОСМОТРЕНА ЗАКАЗЧИКОМ;

2.7.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ ОТКАЗАТЬ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ИХ ОКАЗАНИЕ ПРОТИВОРЕЧИТ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И (ИЛИ) ДОГОВОРА.

2.7.4. Справка о движении документа (п. 15.2.2. Договора) полученная по документу, подписанному и (или) направленному в Системе имеет юридическую силу для Сторон и (или) третьих лиц в независимости от срока давности и действия настоящего договора.

2.8. Целью Исполнителя не является сбор персональных данных представителей (работников) Заказчика. Заказчику рекомендуется предоставлять минимальный набор персональных данных и ограничиться предоставлением номеров рабочих телефонов, юридических и почтовых адресов, а также использованием корпоративных средств связи и компьютерной техники.

2.9. Заказчик, предоставляя информацию, указанную в разделе 14 Договора, подтверждает свое согласие на использование данной информации Исполнителем в соответствии с условиями Договора.

2.10. В рамках Договора Заказчик выражает свое согласие на настройку роумингового соединения со всеми контрагентами, подключенными к другим EDI провайдерам.

2.11. Принимая условия Договора, Заказчик присоединяется к условиям соглашения №20-08-24 от 20.08.2024 г. о признании действительности электронной подписи, созданной в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Российской Федерации, заключенного между Исполнителем и ООО «Компания «Тензор» (текст соглашения размещен по ссылке: https://metaera.by/wp-content/uploads/2024/09/saby_soglashenie_o_priznanii_eczp_podp_2_st.pdf).

2.12. Условия настоящего договора, связанные с необходимостью оплаты услуг Saas, не распространяются на Заказчиков, осуществивших регистрацию в Системе посредством реферальной ссылки, предоставляемой ОАО «Приорбанк», ООО «ЛидерПартнер», ООО «Консалт-Плюс», ООО «БухСофтКонсалт М», ООО «ЮрПортал» (далее – Компании-партнеры), за исключением случаев, когда Компании-партнеры не исполняют свои обязательства по оплате услуг Saas как третьи лица за своих клиентов, которым Компании-партнеры предоставили реферальную ссылку.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Предоставление Услуг Заказчику начинается с даты совершения Заказчиком действий по акцепту Договора согласно разделу 2 Договора. Оказание Услуг может быть прекращено или приостановлено только на условиях, предусмотренных в Договоре и (или) по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

3.2. Объем предоставляемых Исполнителем Заказчику Услуг определяется выбранным им тарифным планом, указанным на Сайте и (или) в Системе.

3.3. Для надлежащего пользования Услугами требуется соединение Заказчика с сетью Интернет. Ответственность за обеспечение надлежащего соединения с сетью Интернет на стороне Заказчика несет Заказчик. Исполнитель не отвечает за потерю функциональности, вызванную сбоями соединения с сетью Интернет на стороне Заказчика.

3.4. Взаимодействие контактных лиц Заказчика в процессе предоставления Услуг, а также техническая поддержка Услуг осуществляется через СТП Исполнителя в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки, изложенном к Приложению №1 к настоящему договору и являющемся его неотъемлемой частью (далее – Приложение №1).

3.5. В случае использования Исполнителем для предоставления услуг Заказчику программного обеспечения сторонних производителей, лицензионные/сублицензионные соглашения по такому программному обеспечению заключаются в письменном виде и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.6. Заказчик вправе выступать участником Системы только под собственным именем (наименованием). При регистрации в Системе Заказчик, сообщает достоверную информацию, позволяющую его идентифицировать.

В случае указания Заказчиком вымышленного имени (псевдонима) и (или) наименования, иной не достоверной информации все операции осуществляются Исполнителем по реквизитам, указанным Заказчиком в Личном кабинете Заказчика.

3.7. При регистрации в Системе Заказчику присваиваются Логин и Пароль, позволяющие Исполнителю идентифицировать Заказчика среди прочих пользователей Системы.

3.8. Факт регистрации Заказчика в Системе подтверждается путем направления Исполнителем в адрес Заказчика уведомления посредством электронной почты и (или) допуска Заказчика к использованию функционала Системы.

Уведомление направляется Заказчику по адресу электронной почты, указанному им при регистрации в Системе. В случае указания Заказчиком неверного (несуществующего) адреса электронной почты, доставка уведомления Заказчику, по которому невозможна, Заказчик считается не прошедшим процедуру регистрации и его аккаунт может подлежать блокировке.

3.9. Все действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика (Логина и Пароля) считаются совершенными самим Заказчиком.

3.10. В случае утраты либо разглашения информации о Пароле и (или) Логине Заказчик обязан незамедлительно изменить ранее присвоенные ему Логин и Пароль. В случае не изменения либо несвоевременного изменения Логина и Пароля, ставших известными третьим лицам, риск убытков в полном объеме несет непосредственно Заказчик.

3.11. В случае неисполнения Заказчиком условия, установленного в п. 3.10. Договора, Исполнитель не несет ответственности за операции, совершенные с использованием ранее присвоенных Заказчику Логина и Пароля.

3.12. Работа в Системе осуществляется Заказчиком с использованием собственного окончательного оборудования, обеспечивающего возможность установления связи и передачи информации к оборудованию Исполнителя.

3.13. Заключив настоящий Договор, Заказчик подтверждает и гарантирует, что используемое им оборудование и средства связи, в том числе используемые Заказчиком услуги предприятий (организаций, операторов) связи, являются достаточными и исправными, и по своим техническим характеристикам позволяют Заказчику в полном объеме исполнить условия настоящего Договора.

3.14. В случае возникновения сбоев, неполадок, прерывания либо прекращения связи Заказчика с Исполнителем, возникших как по вине самого Заказчика, так и предприятия (организации, оператора) связи, услугами которого пользуется Заказчик для работы в Системе, полного или частичного отключения оборудования Заказчика и иных причин, находящихся вне контроля Исполнителя, риск убытков в полном объеме несет непосредственно Заказчик.

3.15. Исполнитель гарантирует:

- сохранность и конфиденциальность внесенных Заказчиком данных, документов, информации, денежных средств в случае возникновения сбоев и неполадок в работе оборудования Исполнителя;

- верность работы алгоритмов Системы, но при условии верной направленности их использования Заказчиком. Заказчик принимает алгоритмы работы Системы по принципу «как есть».

3.16. Информация и документы, введенные (размещенные) Заказчиком (и/или его доверенными лицами) во время работы в Системе, является конфиденциальной и принадлежат Заказчику. Исполнитель предоставляет только технические и программные средства для ее операционной обработки, в том числе подписания, систематизации, хранения и защиты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Оказывать Заказчику Услуги надлежащим образом по ценам и иным условиям определенными настоящим Договором. При этом Заказчик принимает функционал, архитектуру, технические параметры и работу Системы по принципу «как есть».

4.1.2. Предоставлять Заказчику круглосуточный доступ к Системе на протяжении всего срока действия Договора за исключением случаев, описанных в пункте 4.2.4 Договора.

4.1.3. Предоставлять Заказчику возможность получения консультаций службы технической поддержки Исполнителя по телефону и/или электронной почте и (или) иным средствам связи при указании Заказчиком своего логина или контактных данных в порядке, указанном в Приложении №1. Консультации ограничиваются вопросами, связанными с порядком работы Заказчика в Системе и носят консультативно-технический характер.

4.1.4. Обеспечить в соответствии с требованиями нормативных правовых актов сохранность документов и информации Пользователей, находящихся в Системе.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Запрашивать и получать у Заказчика информацию, документы и материалы, необходимые исключительно для выполнения своих обязательств по Договору.

4.2.2. В случае непоступления оплаты за Услуги от Заказчика или поступления оплаты от Заказчика не в полном объеме - в одностороннем внесудебном порядке приостановить оказание Услуг или в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору до момента надлежащей оплаты Услуг.

4.2.3. С предварительным уведомлением приостанавливать оказание Услуг Заказчику на основании официального указания уполномоченного государственного органа, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.2.4. Приостанавливать в одностороннем внесудебном порядке оказание Услуг Заказчику, в том числе отключать программные или аппаратные средства (мощности) Исполнителя, в следующих случаях:

- если действия Заказчика, способны привести к сбою в работе программных или аппаратных средств (мощностей) Исполнителя или третьих лиц;
- если Заказчик осуществляет действия, которые могут привести к несанкционированному доступу Заказчика или третьих лиц к информационным ресурсам Исполнителя;
- обнаружения существенных неисправностей, ошибок и сбоев, случаев несанкционированного доступа к ресурсам Системы или DDoS-атак;
- неоплаты Услуг (п.п.1.1.1), согласно Договору;
- по требованию уполномоченных государственных органов;
- вмешательства Заказчика в работу Исполнителя по предоставлению Услуг, приведшего к нарушению или ухудшению качества работы Системы;
- обнаружения несанкционированного доступа в Систему под реквизитами (логин, пароль) Заказчика третьего лица.

Для целей определения условий ответственности Исполнителя, указанные в настоящем пункте Договора обстоятельства, рассматриваются как форс-мажорные.

4.2.5. Самостоятельно изменять (уменьшать или увеличивать) размер денежных средств, находящихся на Личном счете Заказчика, в случаях обнаружения ошибок в проведении операций, установлении фактов противоправного либо недобросовестного изменения состояния Личного счета.

4.2.6. Приостанавливать оказание Услуг на время, необходимое для проведения Профилактических (регламентных, аварийно-восстановительных) работ.

4.2.7. Без согласования с Заказчиком привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору, оставаясь ответственным за их действия перед

Заказчиком. Исполнитель вправе в одностороннем порядке без согласования с Заказчиком передать свои права и обязанности по настоящему договору третьим лицам.

4.2.8. Модифицировать или выпускать новые версии Системы в любое время и по любой причине, в том числе в целях удовлетворения потребностей Заказчика или требований конкурентоспособности, в целях соблюдения действующего законодательства Республики Беларусь. Исполнитель оставляет за собой право добавлять новые свойства и функциональные возможности Системы или удалять из Системы уже существующие свойства и функциональные возможности в одностороннем порядке без предварительного уведомления Заказчика.

4.2.9. Заключать с третьими лицами любые договора о предоставлении права использования Системы, в том числе на условиях, аналогичных условиям настоящего договора.

4.2.10. В одностороннем внесудебном порядке вносить любые изменения в Договор в порядке, предусмотренном Договором.

4.2.11. В случае нарушения Заказчиком условий Договора, - приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ такого Заказчика к Системе в одностороннем внесудебном порядке в любое время, не неся ответственности за любой вред, который может быть причинен Заказчику такими действиями.

4.3. Заказчик обязан:

4.3.1. Своевременно и в полном размере производить оплату Услуг (п.п.1.1.1) в порядке, указанном в настоящем Договоре.

4.3.2. Указывать достоверные данные при регистрации в Системе и иные достоверные данные при использовании функционала Системы и поддерживать их в актуальном состоянии.

Немедленно изменить данные, используемые для входа в Систему, если у Заказчика есть причины подозревать, что его электронные адреса и пароли, используемые для входа в Систему, были раскрыты или могут быть использованы третьими лицами.

4.3.3. Самостоятельно обеспечить постоянную или сеансовую связь с сетью Интернет собственного сервера или рабочей станции. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность аппаратно-программного обеспечения Заказчика, а также за работоспособность соединения с сетью Интернет.

4.3.4. По запросу Исполнителя предоставить ему информацию, необходимую для предоставления Услуг.

4.3.5. Пресекать случаи несанкционированного доступа к Системе, а также ограничить доступ своих представителей (работников) не имеющих надлежащих полномочий для использования Системы, а в случае использования функционала Системы, предусматривающего совершение значимых юридических действий – ограничить (прекратить) доступ лиц не имеющих прав на совершение в Системе таких юридически значимых действий от имени Заказчика.

4.3.6. Не вносить самостоятельно изменения в программный код Системы и (или) иного программного обеспечения, предоставленного Исполнителем.

4.3.7. Не допускать размещения в его Личном кабинете материалов, документов, содержащих информацию, распространение которой запрещено законодательством Республики Беларусь.

4.3.8. В случае изменения ранее предоставленных данных для регистрации в Системе, предоставить Исполнителю измененные данные не позднее одного рабочего дня, следующего за днем изменения таких данных.

4.3.9. Регулярно, но не реже одного раза в календарную неделю, знакомиться на Сайте и (или) в Системе с информацией, связанной с порядком пользования Системой, включая с изменениями и дополнениями к настоящему Договору, публикуемыми в порядке, определенном разделом 11 настоящего Договора.

4.3.10. Письменно уведомить Исполнителя в случае, если Заказчик по каким-либо причинам не получает или не может получать Услуги, в течение 3 (трех) рабочих дней с

момента неполучения Услуг. В противном случае Услуги по Договору будут считаться предоставленными в полном объеме и подлежат оплате.

4.3.11. Использовать Систему только в законных целях соблюдая действующее законодательство Республики Беларусь.

4.3.12. Регулярно, но не реже одного раза в календарную неделю проводить информационную ревизию Личного кабинета, в том числе на предмет поступивших, сообщений, документов.

4.4. Заказчика имеет право:

4.4.1. Требовать от Исполнителя оказания ему Услуг в соответствии с условиями Договора.

4.4.2. В случае ограничения предоставления Услуг обратиться в СТП Исполнителя.

4.4.3. Обращаться за консультацией по вопросам работы Системы к специалистам службы технической поддержки Исполнителя с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, кроме выходных, праздничных и нерабочих дней согласно законодательству Республики Беларусь в порядке, указанном в Приложении №1.

Прием Исполнителем обращений Заказчика осуществляется круглосуточно через форму на Сайте и (или) в Системе. Далее осуществляется процедура обработки запроса в соответствии с внутренним регламентом службы технической поддержки.

4.4.4. Вносить предложения по изменению функциональных возможностей Системы.

4.4.5. Расторгнуть настоящий договор в порядке и на условиях, установленных Договором и (или) законодательством Республики Беларусь.

5. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Услуг (п.п.1.1.1) и актуальные тарифные планы, размещаются на Сайте и (или) в Системе.

Стоимость Услуг (п.п.1.1.1) не облагается НДС в соответствии с нормами Положения о Парке высоких технологий, утвержденного Декретом Президента Республики Беларусь от 22.09.2005 № 12.

5.2. После регистрации в Системе и выбора тарифа в разделе Системы «Тарифы» Заказчик производит предварительную оплату на основании выставленного Системой счета. После подтверждения получения оплаты, Исполнитель производит пополнение Личного счета (баланса) Заказчика в Системе.

5.3. Расчетным (отчетным) периодом по настоящему Договору считается календарный месяц.

5.4. Заказчик вправе получать платные Услуги по Договору при наличии денежных средств на его Личном счете.

5.5. Оплата осуществляется Пользователем посредством использования платежных систем, указанных на Сайте и (или) в Системе, либо путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в Договоре и (или) счете, при этом:

5.5.1. ссылка 1) на дату № настоящего Договора 2) Тарифный план в платежных инструкциях банку – обязательна;

5.5.2. все издержки Заказчика, связанные с перечислением денежных средств по Договору, несет Заказчик.

5.6. В случае оказания Заказчику дополнительных услуг в соответствии с п.п. 1.2. Договора, оплата таких услуг производится посредством списания денежных средств с Личного счета (баланса) Заказчика.

5.7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять тарифы оказания Услуг. Датой вступления в силу новых тарифов для Заказчика является первый день не оплаченного им периода за пользование Системой.

5.8. В целях ознакомления Заказчика с возможностями Системы, Исполнителем предоставляется бесплатный демонстрационный период, по завершении которого Заказчик

должен принять решение о переходе на платный тариф, либо решение о завершении использования платного функционала Системы.

5.9. Условия настоящего раздела Договора не распространяются на Заказчиков, зарегистрировавшихся в Системе посредством реферальной ссылки, предоставленной Компаниями-партнерами, за исключением случаев, когда Компании-партнеры не исполняют свои обязательства по оплате услуг Saas как третьи лица за своих клиентов, которым Компании-партнеры предоставили реферальную ссылку.

6. СДАЧА-ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6.1. По истечению каждого расчетного периода Сторонами составляется акт сдачи-приемки оказанных услуг.

6.2. Подтверждением факта и объема оказанных Услуг за отчетный период является акт сдачи-приемки оказанных Услуг.

На основании пункта 6 статьи 10 Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 года «О бухгалтерском учете и отчетности» и Постановление Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов» Исполнитель и Заказчик составляют и подписывают Акт сдачи-приемки оказанных услуг единолично (далее «Акт»).

6.3. Условия настоящего раздела Договора не распространяются на Заказчиков, зарегистрировавшихся в Системе посредством реферальной ссылки, предоставленной Компаниями-партнерами, за исключением случаев, когда Компании-партнеры не исполняют свои обязательства по оплате услуг Saas как третьи лица за своих клиентов, которым Компании-партнеры предоставили реферальную ссылку.

7. ОТКРЫТАЯ ЛИЦЕНЗИЯ

7.1. С целью исполнения своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель, являясь правообладателем объекта авторского права или смежных прав (ППО Системы), предоставляет Заказчику простую (неисключительную) лицензию на использование Объекта авторского права в упрощенном порядке (открытая лицензия).

7.2. Начало использования Объекта авторского права является акцепт условий настоящего Договора.

7.3. Срок действия Открытой лицензии – период в течении, которого Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по настоящему Договору.

7.4. Заказчик НЕ вправе:

7.4.1. предпринимать какие-либо попытки самостоятельного получения исходных текстов ППО или алгоритмов его работы, в том числе путем реассемблирования, декомпилирования или реинжиниринга;

7.4.2. осуществлять переработку ППО, создавать на его основе собственные программные продукты.

Заказчику не принадлежат никакие другие права по использованию ППО, права собственности или другие вспомогательные права на ППО за исключением тех прав, которые явно описаны в Договоре.

7.5. Система является интеллектуальной собственностью ее законных правообладателей и охраняется законодательством об интеллектуальной собственности Республики Беларусь, а также соответствующими международными правовыми договорами и конвенциями. Любое использование входящего в состав Системы элементов, в том числе символики, текстов, графических изображений, программ товарных знаков и других объектов, кроме разрешенного в настоящем Договоре, без разрешения Исполнителя или иного законного правообладателя является незаконным и может послужить причиной для судебного разбирательства и привлечения нарушителей к гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и настоящим Договором.

8.2. Исполнитель несет ответственность за:

8.2.1. обеспечение круглосуточного и бесперебойного доступа к Системе, за исключением случаев, указанных в п. 4.2.4. Договора;

8.2.2. хранение и защиту информации в Системе в соответствии с законодательством.

8.3. Стороны Договора безоговорочно соглашаются с тем, что максимальный размер убытков, которые могут быть взысканы с Исполнителя, ограничен суммой оплаченного Заказчиком вознаграждения за последние три отчетных периода (п.п.5.3.).

Единственным правом или средством правовой защиты Заказчика в отношении любых проблем или неудовлетворенности Системой является немедленное прекращение использования Системы.

8.4. Заказчик несет ответственность за любые действия, предпринятые его представителями в процессе использования сети Интернет, Сайта, Системы, иных информационных ресурсов, а также за последствия таких действий. Заказчик несет ответственность за все действия с использованием Логина и Пароля, полученных при регистрации для входа в Личный кабинет Системы.

8.5. Заказчик несет ответственность за любые, в том числе и несанкционированные, действия третьих лиц, а в случаях, предусмотренных Договором несанкционированные Заказчиком действия своих представителей, имевших место вследствие несоблюдения Заказчиком конфиденциальности своей Учетной записи или иной информации закрытого характера, а также за последствия таких действий.

8.6. Исполнитель не несет ответственности за нарушения прав третьих лиц, возникшие в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Системы.

8.7. Ответственность за достоверность информации, предоставленной в рамках бесплатных консультаций в Сервисе онлайн консультаций со специалистами, несут организации, предоставляющие такую информацию, выбранные Заказчиком при использовании указанного сервиса Системы.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.

9.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся включая но не ограничиваясь, события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, как то: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, пожар, суровые погодные условия или другие стихийные бедствия, правительственные постановления, распоряжения (указы) государственных органов и должностных лиц, законы и иные нормативные акты компетентных органов, принятые после акцепта Договора, международные санкции, введение карантина, ограничение свободного перемещения, закрытие границ, делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, а также действия государственных или местных органов государственной власти и управления или их представителей, препятствующие выполнению условий Договора, и другие непредвиденные обстоятельства, в том числе неполадки в городской электросети, технические проблемы на транзитных узлах сети Интернет, полные или частичные приостановления функционирования центров обработки данных и прочие нарушения функционирования сетей передачи данных, разрыв кабеля, находящихся вне сферы влияния Сторон, но не ограничиваясь указанным.

9.3. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение обязательств в срок, установленный настоящим Договором, то этот срок соразмерно продлевается на время действия соответствующего обстоятельства.

9.4. Сторона, понесшая убытки, и обратившаяся за взысканием таких убытков к другой Стороне, вправе потребовать от другой Стороны документального подтверждения наступления обстоятельств непреодолимой силы.

9.5. В случае если указанные обстоятельства будут продолжаться более 1 (одного) месяца, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору.

9.6. Несмотря на наступление обстоятельств непреодолимой силы, перед прекращением настоящего Договора вследствие таких обстоятельств, Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты.

9.7. Ненаправление одной из Сторон уведомления о действии обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по Договору, лишает такую Сторону права ссылаться на их действие в дальнейшем.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, стороны будут решать в претензионном порядке.

10.2. Заинтересованная Сторона направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом. Претензия должна быть направлена заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения по месту нахождения Стороны, которой направлена претензия или с использованием Системы.

10.3. К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны).

10.4. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

10.5. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п. 10.4 настоящего договора, спор передается на рассмотрение в компетентный суд Республики Беларусь по месту нахождения Исполнителя.

11. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР

11.1. Изменения и/или дополнения в Договор вносятся в одностороннем внесудебном порядке по решению Исполнителя. Датой вступления в силу изменений и/или дополнений к настоящему договору является дата опубликования данных изменений и/или дополнений на Сайте и (или) в Системе.

11.2. Текст изменений и/или дополнений к Договору либо его новая редакция доводится Исполнителем до всеобщего сведения путем размещения соответствующей информации на Сайте и (или) в Системе путем опубликования новой редакции Договора.

11.3. В случае несогласия Заказчика с внесенными изменениями и/или дополнениями к Договору, Заказчик имеет право расторгнуть настоящий договор путем уведомления Исполнителя об отказе Заказчика от Услуг Исполнителя, а также о несогласии с внесенными изменениями и/или дополнениями либо о неприсоединении к новой редакции Договора или об отказе соблюдать его условия.

11.4. Стороны договариваются, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении Договора либо о несогласии с отдельными положениями Договора, в том числе с изменением тарифов) в соответствии с п. 3 ст. 159 Гражданского кодекса Республики Беларусь признается согласием и присоединением Стороны к новой редакции Договора.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до 31.12.2030 г.

12.2. Если иное не предусмотрено настоящим Договором каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, направив другой Стороне соответствующее письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора. При этом дата расторжения Договора не может быть более ранней, чем первое число месяца неоплаченного Заказчиком отчетного периода.

12.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, установленным законодательством Республики Беларусь и (или) Договором.

13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

13.1. Для целей настоящего Договора термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию и документы, обмен и получение которых предусмотрен в рамках настоящего Договора и (или) с использованием Системы, в том числе, но не ограничиваясь - относимую к персональным данным, инсайдерской информации, а также к коммерческой тайне сведениям и документам любого характера, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, не предназначенную для широкого распространения и/или использования неограниченным кругом лиц.

13.2. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты, в том числе в случае реорганизации или ликвидации Сторон. Стороны подтверждают, что не разгласят и не допустят разглашения Конфиденциальной информации никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев непреднамеренного и/или вынужденного раскрытия Конфиденциальной информации по причине обстоятельств непреодолимой силы или в силу требований действующего законодательства Республики Беларусь, вступивших в силу решений суда соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления, при условии, что в случае любого такого раскрытия (а) Сторона предварительно уведомит другую Сторону о наступлении соответствующего события, с которым связана необходимость раскрытия Конфиденциальной информации, а также об условиях и сроках такого раскрытия; и (б) Сторона раскроет только ту часть Конфиденциальной информации, раскрытие которой необходимо в силу применения положений действующего законодательства Республики Беларусь, вступивших в законную силу решений судов соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти и управления.

13.3. Соответствующая Сторона настоящего Договора несет ответственность за действия (бездействие) своих представителей (работников) и иных лиц, получивших доступ к Конфиденциальной информации.

13.4. Для целей настоящего Договора «Разглашение Конфиденциальной информации» означает несанкционированные соответствующей Стороной действия другой Стороны, в результате которых какие-либо третьи лица получают доступ и возможность ознакомления с Конфиденциальной информацией. Разглашением Конфиденциальной информации признается также бездействие соответствующей Стороны, выразившееся в необеспечении надлежащего уровня защиты Конфиденциальной информации и повлекшее получение доступа к такой информации со стороны каких-либо третьих лиц.

13.5. Факт заключения Договора не является конфиденциальной информацией.

Исключения:

13.6. Стороны не обязаны сохранять конфиденциальность любой информации или воздерживаться от ее использования, если эта информация на момент ее раскрытия стала общедоступной без вины Сторон.

13.7. Передача Конфиденциальной информации государственному органу не считается разглашением в случаях, когда Конфиденциальная информация подлежит представлению государственным органам на основании законного требования, подписанного уполномоченным должностным лицом такого органа или в случаях, прямо предусмотренных нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

13.8. Конфиденциальная информация представляется в пределах компетенции государственных органов. При этом передача Конфиденциальной информации государственному органу должна осуществляться в соответствии с нормативными правовыми актами, локальными нормативными актами Стороны, устанавливающими порядок такой передачи и принятия Стороной всех коммерчески обоснованных мер по ограничению раскрытия такой информации и обеспечению ее конфиденциальности и защиты.

13.9. Раскрытие, сделанное в силу положений п. 13.6. - п. 13.8. настоящего договора, не освобождает Сторону от обязательства рассматривать эту информацию в последующем как Конфиденциальную информацию.

13.10. В течение срока действия Договора и 3 (трех) лет по прекращении его действия каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную всю информацию, получаемую в результате исполнения настоящего Договора.

14. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН В ОБЛАСТИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

14.1. Заказчик гарантирует что:

14.1.1. при обработке персональных данных им соблюдены все права субъектов персональных данных, предусмотренные законодательством Республики Беларусь в области защиты персональных данных;

14.1.2. им получено согласие субъектов персональных данных на обработку принадлежащих им персональных данных, в том числе на поручение такой обработки Исполнителю как уполномоченному лицу в случае если такая обработка требуется для исполнения его обязательств по Договору;

14.1.3. при размещении персональных данных в Системе им соблюдены все принципы и условия обработки персональных данных и ограничения, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

14.2. Исполнитель гарантирует что:

14.2.1. им приняты необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, в частности:

- определение угроз безопасности персональных данных при их обработке;
- установление правил доступа к обрабатываемым персональным данным;
- обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и

принятие мер по их пресечению;

- проведение оценки эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных и контроля за принимаемыми мерами.

14.2.2. обработка персональных данных осуществляется на территории Республики Беларусь и исключительно в целях выполнения обязательств Исполнителя по Договору.

14.2.3. в случае прекращения действия Договора и/или получения запроса субъекта персональных данных, содержащего отзыв согласия на обработку персональных данных, Заказчик совместно с другими владельцами документов вправе направить уведомление Исполнителю о необходимости удаления документов, содержащих персональные данные, размещенных в Системе и (или) полученных через Сайт.

14.3. В целях соблюдения прав субъекта персональных данных, предусмотренных Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных», и отсутствия возможности у Исполнителя самостоятельно производить какие-либо действия, касающиеся обработки персональных данных, Стороны договорились установить следующий порядок взаимодействия:

14.3.1. Заказчик (Оператор обработки персональных данных) обязуется в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения запроса, содержащего отзыв субъекта персональных данных согласия на обработку персональных данных, уведомить Исполнителя о необходимости удаления отзыванных данных либо представить субъекту персональных данных мотивированный отказ от выполнения такого запроса;

14.3.2. по требованию Исполнителя Заказчик обязан предоставить доказательства соблюдения прав субъекта персональных данных, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, а также документы, подтверждающие надлежащее исполнение Заказчиком иных обязательств, предусмотренных законодательством в области обработки персональных данных.

14.4. Передача персональных данных работников/представителей Сторон в рамках настоящего Договора не рассматривается Сторонами как поручение обработки персональных данных.

14.5. Сторона, передающая персональные данные своих работников/представителей, обязана получить их согласия как субъектов персональных данных на передачу персональных данных другой Стороне, а также осуществить их информирование о факте такой передачи. Ответственность за правомерность передачи и достоверность персональных данных, предоставляемых в целях исполнения настоящего Договора, несет Сторона, передающая персональные данные.

14.6. Сторона, получающая персональные данные работников/представителей другой Стороны, имеет право исключительно в целях исполнения Договора и в необходимом для этого объеме передавать полученные персональные данные третьим лицам. Сторона, обязана по запросу другой Стороны предоставить сведения о третьих лицах, которым были переданы персональные данные: их наименование, адрес места нахождения (места регистрации/жительства), сведения о том, какие персональные данные каких субъектов персональных данных каким третьим лицам были переданы.

15. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ. ПЕРЕПИСКА. ИЗВЕЩЕНИЯ И УВЕДОМЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМАТАМ ДОКУМЕНТОВ

15.1. Подписание документов в электронном виде и (или) электронных документов, а также обмен между Сторонами, между Сторонами и иными Пользователями Системы, такими документами осуществляется с использованием Системы.

Любая корреспонденция (в том числе, но не ограничиваясь: настоящий договор, договоры, дополнительные соглашения, счета, акты, уведомления, претензии, иски, любые документы связанные с медиацией и иные документы), подписанная в Системе и (или) направленная в личный кабинет Стороны или иного Пользователя в Системе и (или) на указанную в Личном кабинете Системы электронную почту Стороны или иного Пользователя, считается надлежащим образом подписанной Стороной или иным Пользователем системы и (или) направленной и врученной Стороне или иному Пользователю вне зависимости от того, была ли корреспонденция просмотрена Стороной.

15.2. Стороны соглашаются и безоговорочно подтверждают, что:

15.2.1 документы, указанные в п 15.1. Договора, признаются надлежаще доставленными, полученными (врученными) наравне, как если бы доставку и вручение таких документов на бумажном носителе производил официальный оператор почтовой связи. При этом такие документы считаются полученными (врученными) при отображении их в личном кабинете Стороны в Системе, в том числе если:

15.2.1.1. Сторона отказалась от получения документа (сообщения) и (или) отвергла документ (сообщение) в Системе и (или) удалила документ (сообщение);

15.2.1.2. Сторона не просмотрела полученный документ.

15.2.2. арбитражным документом для Сторон, Пользователей системы и третьих лиц, удостоверяющим факт получения документа и (или) сообщения при использовании Системы, а также определяющим дату и время подписания, отправки/получения таких документов и

сообщений в Системе является «Справка о движении документа» (далее если иное не предусмотрено по тексту –«Справка»), сформированная Системой по запросу Стороны, Пользователя системы и подписанная электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) Оператора Системы: Общества с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (Республика Беларусь), зарегистрированного в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером: 193593635;

15.2.3 признают юридическую силу указанной в п 15.2.2. пункта 15.2. Договора Справки и могут использовать/предоставлять ее в любой государственный орган (организацию) или суд, а также в иную организацию независимо от формы собственности для подтверждения действий, в том числе юридически значимых действий с документом и (или) сообщением, по которому выдана эта Справка.

15.2.4. прекращение действия настоящего договора не является основанием для непризнания юридической силы Справки, в том числе полученной после прекращения действия Договора.

15.2.4. руководствуясь ст. 161, 404 Гражданского кодекса Республики Беларусь, ст. 2 Закона Республики Беларусь от 28.12.2009 №113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» отображение ЭЦП на документе, проставляемое Системой после подписания такого документа Стороной или Пользователем системы, принадлежащей им электронной цифровой подписью, и состоящее из:

- даты и времени подписи;
- наименования владельца сертификата ключа ЭЦП;
- номера идентификатора открытого ключа,

является аналогом собственноручной подписи Стороны, Пользователя системы, подписавшей такой документ, принадлежащей им ЭЦП. При этом оригиналом документа, указанного в настоящем пункте Договора, является как электронное отображение такого документа в электронном виде, так и воспроизведение такого отображения на бумажном носителе.

15.3. В исключительных случаях (техническая неисправность и (или) недоступность Системы) допускается:

- подписание документов, указанных в п 15.1. Договора на бумажном носителе;
- пересылка корреспонденции, указанной в пункте 15.1. Договора, на бумажном носителе через органы почтовой связи и (или) в электронном виде с использованием электронной почты Сторон, указанной в Системе.

При отправке такой корреспонденции по электронной почте, указанной в настоящем пункте Договора, используемые во взаимоотношениях между Сторонами документы в электронном виде признаются юридически равнозначными соответствующим документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью.

15.4. Стороны признают и гарантируют, что лица, имеющие доступ к Системе и переписке по электронной почте, уполномочены надлежащим образом на участие в обмене документами от имени Сторон, в том числе на совершения юридически значимых действий в случае совершения таких действий Сторонами в Системе.

15.5. Для целей настоящего договора корреспонденция считается также врученной Стороне:

- а) при почтовом отправлении на юридический адрес Стороны если:
 - Сторона получила направленную ей корреспонденцию;
 - Сторона отказалась от получения корреспонденции и такой отказ документально зафиксирован;
 - Сторона не явилась за получением корреспонденции, направленной ей другой Стороной в установленном порядке, о чем имеется сообщение органа связи.

б) если отправлена на электронную почту Стороны, указанную в Системе.

15.6. Каждая из Сторон обязуется своевременно проверять корреспонденцию, поступающую в Системе и на адреса электронной почты Сторон, определяемые согласно Договора, но в любом случае не реже одного раза в течении трех календарных дней.

15.7. Требования к электронным документам:

15.7.1. электронный документ изначально создается в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе.

15.7.2. Перед подписанием ЭЦП документ должен быть конвертирован в один из следующих форматов:

- 1) PDF, XLS, XLSX, ODT - для документов с текстовым содержанием;
- 2) PDF, JPEG (JPG), PNG, TIFF - для документов с графическим содержанием.

Размер файла электронного документа не должен превышать 25 Мб.

В случае подписания в Системе документов в формате RTF, DOC, DOCX Исполнитель не несет ответственности за корректность отображаемой информации после автоматической конвертации Системой документа в PDF.

15.8. Требования к электронным образам документов (электронная копия документа на бумажном носителе) - переведенная в электронную форму с помощью средств сканирования копия документа, изготовленного на бумажном носителе, заверенная электронной цифровой подписью):

15.8.1. электронный образ документа создается с помощью средств сканирования.

Сканирование документа на бумажном носителе должно производиться в масштабе 1:1 в черно-белом либо сером цвете (качество 200 - 300 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех реквизитов и аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати и углового штампа бланка (при наличии), сканирование в режиме полной цветопередачи осуществляется при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста, если это имеет значение для рассмотрения дела;

15.8.2. файл электронного образа документа должен быть записан/сохранен в формате Portable Document Format (PDF/A1 или PDF/A2) (рекомендуется создавать электронный образ документа с возможностью копирования текста);

15.8.3. Электронный образ документа может заверяться (удостоверяться) ЭЦП.

Удостоверение электронного образа осуществляется путем подписания ЭЦП с применением личного ключа лица, изготовившего электронный образ и проверившего его качество и (или) с применением личного ключа, владельцем которого является пользователь. Лицо (лица), уполномоченное пользователем удостоверить электронную копию, определяется локальным правовым актом.

15.9. Заказчик безоговорочно подтверждает, что:

15.9.1. согласен на получения Системных, в том числе технических сообщений/уведомлений и не может отказаться от рассылки таких сообщений/уведомлений.

15.9.2. согласен на получения маркетинговых сообщений/уведомлений и может отказаться от рассылки таких сообщений/уведомлений, проинформировав об этом Исполнителя.

16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

16.1. Условия и положения настоящего Договора полностью определяют все договорённости между Сторонами.

Согласно п.2 ст. 391 Гражданского кодекса Республики Беларусь настоящий договор является смешанным договором, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законодательством. К отношениям сторон по Договору применяются в соответствующих частях правила о договорах, элементы которых содержатся в Договоре.

16.2. В случае, если какое-либо из условий Договора потеряет юридическую силу, будет признано незаконным, или будет исключено из Договора, то это не влечет недействительность остальных условий Договора, которые сохраняют юридическую силу и являются обязательными для исполнения Сторонами.

16.3. Приоритет условий смежных договоров:

16.3.1. В случае, если на дату подписания настоящего Договора или в период его действия между Сторонами действует иной договор (соглашение, рамочный договор, дополнительное соглашение и т.п.), условия которого тем или иным образом охватывают

предмет настоящего Договора или регулируют аналогичные отношения Сторон, приоритет в регулировании соответствующих отношений имеет тот договор, условия которого являются более специальными по отношению к спорному вопросу.

16.3.2. Если определить специальность норм не представляется возможным, во избежание коллизий Стороны соглашаются, что приоритетную силу имеют условия договора, заключенного позднее, если иное прямо не указано в тексте такого последующего договора.

16.3.3. Настоящий пункт не распространяется на случаи, когда иной договор между Сторонами прямо устанавливает, что его условия являются исключительными и подлежат применению вне зависимости от условий иных соглашений.

16.4. При выполнении своих обязательств по Договору Стороны обязуются соблюдать законодательство в области борьбы с коррупцией, а также не допускать действий коррупционной направленности. Стороны обязуются в случае возникновения конфликтного интереса сообщать об этом друг другу в течение 10 (десять) рабочих дней и принимать исчерпывающие меры по его устранению. В случае наличия конфликтного интереса, который не может быть устранён, Договор подлежит пересмотру, в том числе и расторжению.

16.5. Во всем остальном, что непосредственно не предусмотрено в настоящем Договоре, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

17. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

**Общество с ограниченной ответственностью
«МетаЭра»**

УНП: 193593635

Международный идентификационный номер участника хозяйственной операции (глобальный номер расположения - Global Location Number (GLN): 4819396910000.

Юридический адрес: Республика Беларусь, 220073, г. Минск, ул. Кальварийская, д.42, офисное помещение №28, каб.20

Банковские реквизиты:

BY03 PJCB 3012 0777 6110 1000 0933

в ЦБУ №115 ОАО «ПРИОРБАНК»,

БИК PJCBVY2X, УНП 100220190

Адрес банка: 220123, г. Минск, ул. В.Хоружей, 31А, Республика Беларусь

Генеральный директор



/ И.А.Ковельская/

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

1. Общие положения

Служба технической поддержки (СТП) Исполнителя оказывает техническую поддержку Заказчику на основании действующего между компаниями Договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленному уровню обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для решения задачи Заказчика.

Исполнитель имеет право не оказывать или отказать в услугах технической поддержки, если действия Заказчика противоречат Договору или Законодательству Республики Беларусь.

2. Уровни обслуживания (SLA)

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания **SLA**. Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (а также иными параметрами) и зависят от категории проблемы.

2.1. Метрики сервиса

Время реакции на обращение пользователя - время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса Заказчика (сообщение пользователя с запросом на оказание технической поддержки) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается: момент поступления электронного письма на почту технической поддержки Исполнителя, момент регистрации обращения в чат технической поддержки, или время регистрации телефонного звонка в службу технической поддержки с запросом на оказание технической поддержки.

2.2. Режим работы службы технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется по рабочим дням с **9 до 18 часов** по минскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Республики Беларусь). Время реакции на обращение включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (**SLA**). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Системы или ее отдельных сервисов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей Системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости повторно обращаться в службу поддержки по телефону или любыми другими способами, так как это не ускорит процесс решения проблемы.

Служба технической поддержки не может гарантировать определенное время решения проблемы, если в ее решении необходимо участие третьих лиц, т.к. на это время могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента или вышестоящего

провайдера-хостера, необходимость подготовки и выпуска ими обновлений и т.п.

2.3. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания:

2.3.1. Стандартная поддержка:

- Помощь при работе с Системой или ее отдельными сервисами;
- Консультирование по общим вопросам, связанным с функционированием Системы или ее сервисов;

Категории обращений, время реакции и решения приведены в таблицах №1,2

Таблица №1. Категории обращений пользователей в техподдержку

№	Категория обращений	Примечание
1	Помощь пользователям при начале работы с сервисами и их использовании, работа со справкой	
2	Ошибки при работе с Веб-сервисами	
3	Доступность сервисов	
4	Некорректная работа функционала	
5	Вопросы по биллингу	
6	Запросы нового функционала	
7	Прочие вопросы	

Таблица №2. Время реакции и решения обращения пользователя

№	Канал поступления обращений	Техподдержка		Примечание
		Время реакции	Время решения	
1	Чат	до 20 минут начало диалога	до 24 часов	
2	Телефон	до 30 минут перезвонить и начать диалог	до 24 часов	
3	Электронная почта	до 30 минут перезвонить и начать диалог	до 24 часов	

2.3.2. Аварийная поддержка:

- В результате сбоя становится полностью невозможной работа Системы;
- Обнаружена критическая ошибка в работе одного из сервисов Системы

Время реакции на обращение – до 30 минут.

Время решения – до 24 рабочих часов.

3. Задачи, НЕ входящие в компетенцию службы технической поддержки

- Проблемы работы сети Интернет на рабочих местах Заказчика, проблемы настройки соединения через прокси и т.п.;
- Установка, настройка, диагностика программного обеспечения на компьютерах Заказчика;
- Установка, настройка, диагностика функционирования средств электронной цифровой подписи на компьютерах Заказчика;
- Консультирование Заказчика по вышеперечисленным вопросам.
- Гарантировать сохранность информации Заказчика на оборудовании Исполнителя в случае несанкционированного доступа третьих лиц по вине Заказчика;
- Нести ответственность за доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том

числе к учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;

- Нести ответственность за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;
- Нести ответственность за ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования Услуг и сети Интернет.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение Заказчика. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- посредством чата технической поддержки в Системе;
- посредством электронной почты support@metaera.by;
- телефонного звонка в службу технической поддержки по телефону +375 (29)310-24-55.

В обращении должны быть точно и технически грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Снимок экрана (скриншот);
- Контактная информация лица, сформировавшего заявку;
- Дополнительно службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам и/или версиям клиентского ПО (в т.ч. браузера), используемым пользователем.

В случае если для разрешения ситуации требуется произвести совместные определенные действия, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные для удаленного подключения к компьютеру пользователя.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов и спам-фильтров. В связи с этим, для избегания возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений и попаданием их в спам рекомендуется ввести решение запросов через чат технической поддержки.

Техническая поддержка **НЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ** по другим каналам коммуникации: Viber, Telegram, Skype и т.п. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.

При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

Ответы на типовые, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн документации, на скачивание руководств или раздел FAQ.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить (воспроизвести) описанную проблему;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала;
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по использованию Системы;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

