

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № 01-03-26-01
на право использования многофункциональной
платформы онлайн-сервисов для бизнеса МетаЭра

[Скачать документ PDF](#)

[Архив договоров](#)

г. Минск

«01» марта 2026 г.

Лицензионный договор является офертой Общества с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (Республика Беларусь), зарегистрированного 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, именуемого в дальнейшем Лицензиар, Пользователю — юридическому лицу, а также физическому лицу, в том числе индивидуальному предпринимателю, именуемому в дальнейшем Лицензиат. Лицензионный договор не может быть заключен с физическими лицами (потребителями) для использования Многофункциональной платформы онлайн-сервисов для бизнеса МетаЭра в личных (бытовых) целях. Лицензиат и Лицензиар осознают, что нормы Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» к их отношениям в рамках Лицензионного договора не применяются. Лицензионный договор признается заключенным с момента его акцепта Лицензиатом. Под акцептом в целях Лицензионного договора понимается факт оплаты вознаграждения по Лицензионному договору либо факт начала использования Платформа онлайн-сервисов «МетаЭра» «МетаЭра», в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

Раздел 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Акт** – акт приема-передачи прав на использование компьютерной программы, составляемый в электронной форме Лицензиаром в соответствии с разделом 6 настоящего Договора.
- 1.2. Договор** – настоящий лицензионный договор присоединения (открытая лицензия) на предоставление права использования Системы.
- 1.3. Личный кабинет** – персональный защищенный раздел Лицензиата в Системе (п.1.9.), предназначенный для управления учетной записью, сервисами, получения документов и корреспонденции в Системе.
- 1.4. Лицензиат** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцептовавший условия настоящего Договора.
- 1.5. Лицензиар** – Общество с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (Республика Беларусь, УНП 193593635), обладатель исключительных прав на Систему.
- 1.6. Онлайн-сервис (сервис)** – каждая отдельная функциональная часть (компьютерная программа) в составе Системы (например, сервис ЭДО, сервис онлайн-консультаций и др.), предоставляемая по отдельной лицензии.
- 1.7. Открытая лицензия** – лицензионный договор, условия которого изложены таким образом, чтобы Лицензиат мог ознакомиться с ними и заключить Договор исключительно путем совершения конклюдентных действий, направленных на его акцепт, в соответствии со статьями 44-45 Закона Республики Беларусь «Об авторском праве и смежных правах».

1.8. Прежние договоры – любые ранее заключенные между Лицензиаром и Лицензиатом договоры на оказание услуг SaaS (программное обеспечение как услуга) на условиях публичной оферты в отношении функционала, впоследствии вошедшего в Систему.

1.9. Система (Многофункциональная платформа онлайн-сервисов для бизнеса МетаЭра) – результат интеллектуальной деятельности (объект авторского права), представляющий собой совокупность программ для ЭВМ, развернутую на серверах Лицензиара и предоставляемую Лицензиату в режиме удаленного доступа через сеть Интернет по адресу: <https://metaera.by/>. Система является многофункциональной Системой для предоставления бизнес-сервисов, включая сервис юридически значимого электронного документооборота (ЭДО).

1.10. Стороны – Лицензиар и Лицензиат, совместно именуемые «Стороны», а каждый по отдельности – «Сторона».

1.11. Тарифный план – установленный Лицензиаром коммерческий пакет, определяющий объем прав (лимиты, функционал) по использованию конкретного онлайн-сервиса и размер лицензионного вознаграждения. Действующие Тарифные планы определяются Прайс-листом.

1.12. Прайс-лист – документ, отражающий действующие Тарифные планы и цены Лицензиара. Актуальная редакция Прайс-листа публикуется на сайте <https://metaera.by/stoimost/> и является неотъемлемой частью Договора.

1.13. Справка – «Справка о движении документа», сформированная Системой и подписанная электронной цифровой подписью Лицензиара, удостоверяющая факт и время подписания, отправки или получения электронного документа в Системе.

1.14. API (Application Programming Interface) – интерфейс прикладного программирования, предоставляемый Лицензиаром для интеграции функционала онлайн-сервисов с информационными системами Лицензиата.

Раздел 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. АКЦЕПТ И НОВАЦИЯ

2.1. Предмет Договора.

2.1.1. По настоящему Договору Лицензиар предоставляет Лицензиату на условиях простой (неисключительной) открытой лицензии право использования Онлайн-сервисов, входящих в состав Платформы.

2.1.2. Каждый онлайн сервис в составе Системы (например, сервис EDI) является самостоятельной компьютерной программой (объектом авторского права). Право использования конкретного сервиса предоставляется Лицензиату на условиях отдельной лицензии в момент оплаты соответствующего тарифного плана (лимита, пакета услуг, количества единиц, и т.п.). на условиях настоящего договора. Факт предоставления права использования каждого онлайн сервиса подтверждается отдельным Актом приема-передачи прав на использование компьютерной программы (далее – «Акт»), формируемым в электронном виде в соответствии с разделом 6 Договора.

2.2. Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со статьей 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь, а также отвечает признакам открытой (пользовательской) лицензии в соответствии со статьей 45 Закона Республики Беларусь от 17.05.2011 № 262-З «Об авторском праве и смежных правах».

2.3. Акцептом (принятием) настоящей оферты и заключением Договора в полном объеме является совершение Лицензиатом первого из следующих конклюдентных действий:

- Регистрация (создание учетной записи) на Платформе;
- Оплата первого счета за право использования любого из онлайн-сервисов.

2.4. Новация обязательств по ранее заключенным договорам SaaS.

2.4.1. Настоящий раздел (2.4.) применяется к Лицензиатам, которые на момент акцепта настоящего Договора уже являются сторонами любых ранее заключенных

с Лицензиаром договоров на оказание услуг SaaS на условиях публичной оферты в отношении Системы или ее отдельных сервисов (далее – «Прежние договоры»).

2.4.2. Акцептуя настоящий Договор, такой Лицензиат выражает безоговорочное согласие и делает оферту Лицензиару на замену обязательств по всем действующим Прежним договорам обязательствами по настоящему лицензионному Договору (новация) в соответствии со статьей 384 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

2.4.3. Моментом прекращения Прежних договоров и возникновения обязательств по настоящему Договору считается момент подписания Лицензиаром и Лицензиатом Акта приема-передачи прав на использование компьютерной программы с указанием остатка задолженности Лицензиара на дату подписания такого акта по Прежнему договору.

2.4.4. Подписание Акта является акцептом оферты Лицензиата на новацию и завершающим юридическим действием, прекращающим Прежние договоры.

2.4.5. Лицензиар гарантирует, что все оплаченные и неиспользованные на дату новации лимиты (объемы услуг), бонусы или иные аналогичные права Лицензиата, зафиксированные на дату подписания Акта, указанного в п. 2.4.3., в полном объеме сохраняются и переносятся на соответствующий онлайн-сервис в рамках настоящего Договора для дальнейшего использования на прежних условиях.

2.5. Общие условия использования.

Акцептуя настоящий Договор, Лицензиат подтверждает и соглашается, что:

2.5.1. Он внимательно ознакомился со всеми условиями Договора, включая Правила пользования Системой и сервисами (Приложение №1, являющееся неотъемлемой частью Договора).

2.5.2. Любое уведомление, сообщение, документ (включая счета, акты, претензии, судебные извещения), направленные Лицензиаром через внутреннюю систему уведомлений Системы в Личный кабинет Лицензиата или на электронную почту, указанную при регистрации, считаются надлежаще полученными Лицензиатом с момента их отправки Лицензиаром, независимо от факта просмотра.

2.5.3. Лицензиар вправе в одностороннем порядке приостановить или ограничить предоставление права использования Системы или любого сервиса, если их использование Лицензиатом нарушает законодательство Республики Беларусь или условия настоящего Договора.

2.5.4. Справки и журналы, сформированные Системой, в частности, справка о движении электронного документа, подписанного усиленной электронной подписью, имеют полную юридическую силу для Сторон и могут быть приняты в качестве доказательств третьими лицами, включая суды.

2.6. Роуминг и межоператорское взаимодействие.

В рамках использования онлайн-сервиса Системы – «сервис EDI» Лицензиат выражает согласие на автоматическую настройку и поддержку Лицензиаром роумингового соединения для обмена электронными документами со всеми контрагентами, подключенными к иным операторам (провайдерам) услуг ЭДО на территории Республики Беларусь, Российской Федерации, а также Республики Казахстан.

2.7. Присоединение к соглашениям о взаимном признании электронной подписи (ЭП).

Настоящим Лицензиат присоединяется к следующим соглашениям, заключенным Лицензиаром в целях обеспечения юридической значимости документооборота:

- Соглашение с ООО «Компания «Тензор» (текст действующей редакции размещен по адресу: (текст размещен по ссылке: https://metaera.by/wp-content/uploads/2024/09/saby_soglashenie_o_priznanii_eczp_podp_2_st.pdf).

- Соглашение с АО «ПФ «СКБ Контур» (текст действующей редакции размещен по адресу: https://kontur.ru/diadoc/mtedo/oferta_tedo).

2.8. Особые условия для клиентов компаний-партнеров.

2.8.1. Положения Договора, обязывающие Лицензиата к прямой оплате вознаграждения Лицензиару за право использования онлайн-сервисов, не применяются к Лицензиатам, которые:

а) были привлечены на Платформу посредством уникальной реферальной ссылки, предоставленной одной из Компаний-партнеров (ОАО «Приорбанк», ООО «ЛидерПартнер», ООО «Консалт-Плюс», ООО «БухСофтКонсалт М», ООО «ЮрПортал» и иные, о которых Лицензиар сообщает в Личном кабинете);

б) являются клиентами такой Компании-партнера на основании отдельного договора, по которому эта компания принимает на себя обязательства по оплате услуг Лицензиата перед Лицензиаром.

2.8.2. В случае если Компания-партнер не исполнит свои обязательства по оплате за Лицензиата, Лицензиар уведомляет об этом Лицензиата. Начиная со следующего расчетного периода, к отношениям Сторон в полном объеме применяются общие условия Договора об оплате.

Раздел 3. ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПРАВ, СПОСОБЫ И УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА

3.1. Объем предоставляемых прав.

3.1.1. Право использования базового функционала Системы (п. 2.1.1 Договора) предоставляется Лицензиату с момента его акцепта (п. 2.3 и (или п. 2.4.4.) на срок действия Договора.

3.1.2. Право использования каждого конкретного онлайн-сервиса в составе Системы предоставляется Лицензиату на условиях простой (неисключительной) лицензии на территории Республики Беларусь на срок, эквивалентный объему оплаченных лимитов (пакетов услуг) в соответствии с выбранным тарифным планом. Факт и срок предоставления такого права удостоверяются Актом приема-передачи прав на использование компьютерной программы по соответствующему сервису.

3.2. Способы использования.

Лицензиат вправе использовать Систему и оплаченные онлайн-сервисы следующими способами:

3.2.1. Воспроизведение интерфейса (графической оболочки) на экране персонального компьютера, мобильного устройства или иного технического средства Лицензиата.

3.2.2. Интеграция функционала конкретных онлайн-сервисов с информационными системами Лицензиата через предоставленные Лицензиаром API или интеграционные модули.

3.3. Технические условия использования.

Необходимыми и достаточными условиями для реализации Лицензиатом предоставленных прав являются:

3.3.1. Наличие у Лицензиата подключения к сети Интернет.

3.3.2. Наличие активной учетной записи (Личного кабинета) в Системе.

3.3.3. Для целей подписания электронных документов в сервисе ЭДО – использование электронной цифровой подписи, выданной удостоверяющим центром, действующим в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.4. Запрещенные способы использования.

Лицензиату запрещается:

3.4.1. Предоставлять доступ к Системе и онлайн-сервисам (логин и пароль) третьим лицам, за исключением своих сотрудников, действующих в рамках их трудовых или должностных обязанностей.

3.4.2. Любым способом декомпилировать, дизассемблировать, модифицировать или пытаться извлечь исходный код программных компонентов Системы и онлайн-сервисов.

3.4.3. Использовать Систему или ее сервисы для рассылки несанкционированной корреспонденции (спам), материалов противоправного характера или в целях, которые могут нарушить работу систем Лицензиара или третьих лиц.

3.5. Порядок предоставления доступа.

3.5.1. Доступ к базовому функционалу Системы предоставляется после акцепта Договора (регистрации).

3.5.2. Доступ к функционалу конкретного онлайн-сервиса предоставляется Лицензиату автоматически после зачисления 100% лицензионного вознаграждения на расчетный счет Лицензиара. Основанием для оплаты является электронный счет.

3.5.3. Подтверждением предоставления права использования и надлежащего исполнения обязательств Лицензиаром является Акт приема-передачи прав на использование компьютерной программы по соответствующему сервису, формируемый в электронном виде в порядке раздела 6 настоящего Договора.

Раздел 4. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВА И ГАРАНТИИ

4.1. Принадлежность прав.

4.1.1. Исключительное право на Платформу «МетаЭра» в целом, а также на каждый входящий в ее состав онлайн-сервис как самостоятельную компьютерную программу, принадлежит Лицензиару в полном объеме на весь срок действия исключительного права.

4.1.2. Настоящий Договор не влечет отчуждения исключительного права. Лицензиату предоставляется только право использования в установленных Договором пределах.

4.2. Гарантии Лицензиара.

4.2.1. Лицензиар гарантирует, что обладает необходимым объемом прав для предоставления лицензии по настоящему Договору и что использование Системы и сервисов в соответствии с ним не нарушает исключительных прав третьих лиц.

4.2.2. Лицензиар гарантирует, что программное обеспечение Системы и онлайн-сервисов не содержит вредоносного кода, преднамеренных функций, способных нанести ущерб данным или оборудованию Лицензиата, а также механизмов скрытого несанкционированного сбора информации.

4.3. Принцип «как есть».

Платформа и онлайн-сервисы предоставляются Лицензиату по принципу «как есть» (AS IS). Лицензиар предпринимает коммерчески обоснованные усилия для обеспечения их работоспособности и соответствия описанию, однако не гарантирует, что их функциональность будет непрерывной, безошибочной или полностью соответствовать всем ожиданиям и субъективным потребностям Лицензиата.

4.4. Запрет сублицензирования.

Предоставленные по Договору права являются персональными. Лицензиат не вправе передавать (сублицензировать) их полностью или частично любым третьим лицам без предварительного письменного согласия Лицензиара.

Раздел 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Обязанности Лицензиара.

5.1.1. Обеспечивать круглосуточную работоспособность и доступность Системы для Лицензиата, за исключением запланированных технических работ. О предстоящих работах, которые могут повлечь перерывы в доступе, уведомлять Лицензиата не менее чем за 24 часа через Личный кабинет или сайт.

5.1.2. Обеспечивать соответствие функциональности онлайн-сервисов описанию, содержащемуся в действующей пользовательской документации, размещенной по адресу: <https://wiki.meta-era.by/>.

5.1.3. Осуществлять защиту информации, обрабатываемой в рамках использования Системы, от несанкционированного доступа в соответствии с применимым законодательством.

5.1.4. Обеспечивать хранение электронных документов, созданных и подписанных в сервисе ЭДО, в течение всего срока действия Договора и не менее 5 (пяти) лет после

его прекращения, если иное не предусмотрено законодательством или не запрошено удаление всеми сторонами документа.

5.1.5. Исполнять обязанности оператора услуг электронного документооборота (EDI) в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.1.6. Соблюдать конфиденциальность коммерческой информации Лицензиата, ставшей известной в ходе исполнения Договора.

5.2. Права Лицензиара.

5.2.1. В любое время модифицировать, обновлять, добавлять или исключать функциональные возможности Системы и онлайн-сервисов, в том числе для соблюдения законодательства, повышения безопасности или развития сервиса, уведомляя Лицензиата о существенных изменениях.

5.2.2. Приостанавливать доступ Лицензиата к Платформе или отдельному сервису в случае нарушения Лицензиатом условий Договора или законодательства до устранения нарушения.

5.3. Обязанности Лицензиата.

5.3.1. Своевременно и в полном объеме оплачивать лицензионное вознаграждение за использование онлайн-сервисов в соответствии с выставленными счетами.

5.3.2. Использовать Платформу и сервисы исключительно в законных целях, в соответствии с их функциональным назначением и условиями Договора.

5.3.3. Незамедлительно сообщать Лицензиару о любых случаях несанкционированного доступа к Личному кабинету.

5.3.4. Предоставлять Лицензиару достоверные сведения и документы, необходимые для заключения и исполнения Договора, в том числе для оформления Актов.

5.4. Права Лицензиата.

5.4.1. Требовать от Лицензиара обеспечения доступа к оплаченным онлайн-сервисам в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.

5.4.2. Получать консультации и техническую поддержку по вопросам использования Системы и сервисов способами, предусмотренными Лицензиаром (телефон, чат в Личном кабинете) на условиях согласно Приложению №1 к настоящему договору.

5.4.3. Вносить Лицензиару предложения по развитию функциональности Системы и сервисов.

Раздел 6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И АКТИРОВАНИЯ

6.1. Стоимость и порядок оплаты.

6.1.1. Размер лицензионного вознаграждения за право использования каждого онлайн-сервиса определяется действующим Прайс-листом Лицензиара и указывается в электронном счете, выставляемом Лицензиату в Личном кабинете.

6.1.2. Услуги Лицензиара, как резидента Парка высоких технологий, оказываются без уплаты налога на добавленную стоимость в соответствии с Декретом Президента Республики Беларусь от 22.09.2005 № 12.

6.1.3. Оплата счета осуществляется Лицензиатом путем безналичного перечисления денежных средств в белорусских рублях на расчетный счет Лицензиара в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты его выставления.

6.1.4. Обязательство Лицензиата по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Лицензиара. Все банковские расходы, связанные с переводом, несет Лицензиат.

6.2. Демонстрационный доступ.

Лицензиар может предоставить Лицензиату бесплатный пробный доступ (демо-период) к функционалу Системы или отдельных сервисов. Условия и срок такого доступа публикуются на Сайте или указываются в Личном кабинете. По истечении демо-периода использование сервиса возможно только после оплаты лицензионного вознаграждения в общем порядке.

6.3. Порядок составления и подписания Акта.

6.3.1. Подтверждением предоставления Лицензиату права использования онлайн-сервиса и исполнения обязательств Лицензиара является Акт приема-передачи прав на использование компьютерной программы (далее – Акт).

6.3.2. **Акт формируется Лицензиаром в электронной виде в Системе в месяце, следующим за месяцем оплаты.** Электронный Акт подписывается электронной цифровой подписью Лицензиара и становится доступным для просмотра и скачивания в Личном кабинете Лицензиата. Лицензиар может составлять сводный Акт, который включает в себя информацию о всех выбранных и оплаченных Лицензиатом онлайн сервисов на дату составления Акта.

6.3.3. На основании пункта 6 статьи 10 Закона Республики Беларусь «О бухгалтерском учете и отчетности» и Постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 Лицензиар составляет и подписывает Акт единолично.

6.3.4. Лицензиат вправе направить Лицензиару мотивированный отказ от подписания Акта в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты его получения в Личном кабинете. Отказ должен быть направлен через Систему (раздел 8 Договора) или на официальную электронную почту Лицензиара, подписан электронной цифровой подписью Лицензиата и содержать конкретные основания.

6.3.5. Если в установленный срок мотивированный отказ не поступил, Акт считается принятым Лицензиатом без замечаний. Оплаченное лицензионное вознаграждение возврату не подлежит.

6.4. Специальные условия для клиентов компаний-партнеров. Положения настоящего раздела об обязанности Лицензиата по оплате лицензионного вознаграждения не применяются к отношениям, подпадающим под действие пункта 2.8 (Особые условия для клиентов компаний-партнеров) настоящего Договора.

Раздел 7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Общие принципы.

7.1.1. Стороны обязуются соблюдать требования Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» (далее – Закон о ПД) и иного применимого законодательства при обработке персональных данных в рамках исполнения настоящего Договора.

7.1.2. Все термины, используемые в настоящем разделе, применяются в значениях, определенных Законом о ПД.

7.2. Правовые статусы и гарантии Сторон.

7.2.1. Лицензиат при обработке персональных данных с использованием Системы признается оператором персональных данных в значении Закона о ПД. Лицензиат гарантирует и подтверждает, что:

а) Им получены все необходимые правовые основания для обработки персональных данных, вводимых в Систему, в том числе согласие на трансграничную передачу персональных данных (п.7.6.) включая согласие субъектов данных, когда это требуется законом.

б) Обработка им персональных данных осуществляется правомерно и в соответствии с принципами, установленными законодательством.

7.2.2. Лицензиар, предоставляющий Лицензиату техническую возможность для обработки данных, действует в качестве лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора (Лицензиата) на основании настоящего Договора.

7.2.3. Лицензиар гарантирует, что приняты необходимые организационные и технические меры защиты данных, соответствующие требованиям законодательства и включающие (но не ограничиваясь) определение угроз, установление правил доступа, контроль и оценку эффективности мер безопасности.

7.3. Поручение на обработку данных.

7.3.1. Настоящим Договором Лицензиат, как оператор, поручает, а Лицензиар принимает на себя обязательство осуществлять от имени и в интересах Лицензиата обработку персональных данных, размещаемых Лицензиатом в Системе, в целях и объеме, необходимых для надлежащего функционирования Системы и оказания услуг по Договору.

7.3.2. Лицензиар обязуется обрабатывать данные в строгом соответствии с условиями Договора и законодательством, не использовать данные в иных целях и не передавать их третьим лицам без прямого указания Лицензиата или если такая передача не требуется для технического исполнения Договора (например, операторам связи). В последнем случае Лицензиар обеспечивает конфиденциальность данных.

7.4. Взаимодействие по запросам субъектов данных.

7.4.1. Все запросы и требования субъектов персональных данных, касающиеся их прав (на доступ, уточнение, отзыв согласия и т.д.), направляются и удовлетворяются Лицензиатом как оператором, ответственным за законность обработки.

7.4.2. В случае получения Лицензиаром прямого обращения субъекта данных он незамедлительно уведомляет об этом Лицензиата и перенаправляет ему обращение.

7.4.3. Лицензиат обязуется в течение 7 (семи) рабочих дней с момента отзыва субъектом согласия на обработку данных направить Лицензиару через Систему поручение на удаление соответствующих данных или представить субъекту мотивированный отказ, уведомив Лицензиара о таком отказе.

7.5. Данные представителей Сторон.

7.5.1. Передача каждой Стороной персональных данных своих работников или иных представителей (ФИО, должность, контакты) другой Стороне в целях исполнения Договора не рассматривается как поручение на обработку. Такая передача осуществляется для установления и поддержания договорных связей.

7.5.2. Сторона, передающая такие данные, гарантирует наличие правового основания для их передачи и несет ответственность за их достоверность.

7.6. Согласие на трансграничную передачу персональных данных

7.6.1. Акцептуя настоящий Договор, Лицензиат предоставляет Лицензиару полное и безоговорочное согласие на трансграничную передачу персональных данных, которые могут содержаться в документах, подписываемых Лицензиатом с контрагентами на территориях Республики Казахстан и Российской Федерации, в целях исполнения настоящего Договора и обеспечения функциональности Системы.

7.6.2. Лицензиат подтверждает, что:

- осведомлен о рисках, связанных с передачей персональных данных в иностранные государства, включая возможное отсутствие адекватного уровня защиты прав субъектов персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

- такое согласие является конкретным, информированным и сознательным, и предоставляется добровольно.

7.6.3. Трансграничная передача персональных данных осуществляется исключительно в объеме, необходимом для достижения целей, указанных в настоящем Договоре, и прекращается по достижении этих целей или по отзыву согласия Лицензиатом.

7.6.4. Лицензиат вправе отозвать настоящее согласие путём направления письменного уведомления Лицензиару. Отзыв согласия не влияет на законность обработки персональных данных, осуществлённой до такого отзыва.

7.7. Конфиденциальность и безопасность.

7.7.1. Лицензиар обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении обрабатываемых персональных данных.

7.7.2. В случае выявления инцидента, связанного с нарушением безопасности персональных данных при их обработке Лицензиаром, последний обязан

незамедлительно, но не позднее 24 часов с момента обнаружения, уведомить об этом Лицензиата и предпринять все разумные меры для минимизации последствий.

7.8. Прекращение обработки.

7.8.1. По истечении срока действия лицензии на конкретный онлайн сервис или прекращении Договора в целом Лицензиар прекращает обработку персональных данных Лицензиата, за исключением случаев, когда необходимо обеспечить хранение электронных документов в соответствии с пунктом 5.1.4 Договора, а также случаев, предусмотренных п. 8.9. Договора.

7.8.2. Удаление данных по требованию Лицензиата осуществляется в порядке, технически предусмотренном функционалом Системы. После удаления данных из активных систем Лицензиар обеспечивает их удаление из резервных копий в рамках стандартного цикла обновления таких копий.

Раздел 8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ. ПЕРЕПИСКА. ИЗВЕЩЕНИЯ И УВЕДОМЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМАТАМ ДОКУМЕНТОВ

8.1. 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.

8.2. Стороны соглашаются и безоговорочно подтверждают, что:

8.2.1. документы, указанные в п 8.1. 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:

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

8.2.2. Сторона не просмотрела полученный документ.

8.2.2. 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;

8.2.3. признают юридическую силу указанной в п 8.2.2. пункта 8.2. 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.

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

8.2.5. 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.

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

- подписание документов, указанных в п 8.1. Договора на бумажном носителе;
- пересылка корреспонденции, указанной в пункте 8.1. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. Требования к электронным документам:

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

8.7.2. 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 Лицензиар не несет ответственности за корректность отображаемой информации после автоматической конвертации Системой документа в PDF.

8.8. 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):

8.8.1. 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;

8.8.2. 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);

8.8.3. 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.

8.9. Лицензиат безоговорочно подтверждает, что:

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

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

Раздел 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

9.2. Лицензиат несет ответственность за:

9.2.1. обеспечение круглосуточного и бесперебойного доступа к Системе, за исключением времени проведения запланированных технических работ, о которых Лицензиат уведомлен в соответствии с пунктом 5.1.1 Договора;

9.2.2. хранение и защиту информации в Системе в соответствии с законодательством и условиями Договора.

9.3. Совокупный размер ответственности Лицензиара, включая любые убытки (в случае если Лицензиат в конкретном случае имеет право на их возмещение), не может превышать стоимости лицензионного вознаграждения, уплаченного Лицензиатом Лицензиару за право использования Системы в течение 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих моменту возникновения убытков.

9.4. Лицензиат несет ответственность за любые действия, предпринятые с использованием его учетной записи (Логина и Пароля) в Системе, а также за соблюдение конфиденциальности такой учетной записи.

9.5. Лицензиат несет ответственность за любые, в том числе и несанкционированные, действия третьих лиц, совершенные с использованием его учетной записи вследствие несоблюдения Лицензиатом конфиденциальности своей учетной записи или иной информации закрытого характера, а также за последствия таких действий.

9.6. Лицензиат не несет ответственности за нарушения прав третьих лиц, возникшие в результате действий Лицензиата, совершенных с использованием Системы, или за достоверность информации (данных, документов), вводимой Лицензиатом в Систему.

9.7. Ответственность за достоверность информации, предоставленной в рамках бесплатных консультаций в Сервисе онлайн-консультаций со специалистами, несут

организации, предоставляющие такую информацию, выбранные Лицензиатом при использовании указанного сервиса Системы.

9.8. Единственным правом или средством правовой защиты Лицензиата в отношении любых проблем или неудовлетворенности Системой, не связанных с виновными действиями (бездействием) Лицензиара, является прекращение использования соответствующего онлайн-сервиса и настоящего Договора.

Раздел 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно, но не позднее 3 (трех) календарных дней с момента их наступления, уведомить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы. Ненаправление такого уведомления лишает Сторону права ссылаться на эти обстоятельства в дальнейшем.

10.5. Сторона, обратившаяся за взысканием убытков, вправе потребовать от другой Стороны документального подтверждения наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.6. В случае если указанные обстоятельства будут продолжаться более 1 (одного) месяца, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору в одностороннем порядке, уведомив другую Сторону.

10.7. При отказе от Договора по причине форс-мажора Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты на дату прекращения обязательств.

Раздел 11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, Стороны будут разрешать в обязательном претензионном порядке.

11.2. 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 в соответствии с разделом 8 Договора.

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

11.4. 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.

11.5. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п. 11.4 настоящего Договора, спор передается на рассмотрение в хозяйственный суд Республики Беларусь по месту нахождения Лицензиара.

Раздел 12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР

12.1. Лицензиар вправе в одностороннем внесудебном порядке вносить изменения и/или дополнения в настоящий Договор.

12.2. Текст изменений и/или дополнений к Договору либо его новая редакция доводится Лицензиаром до всеобщего сведения путем размещения соответствующей информации на Сайте и (или) в Системе.

12.3. Новая редакция Договора или изменения к нему вступают в силу с даты их опубликования на Сайте и (или) в Системе, если иной срок не указан непосредственно в тексте таких изменений.

12.4. В случае несогласия Лицензиата с внесенными изменениями и/или дополнениями к Договору, Лицензиат имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, направив Лицензиару уведомление об отказе от Договора до даты вступления в силу соответствующих изменений.

12.5. 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.

Раздел 13. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

13.1. Договор вступает в силу с момента его акцепта Лицензиатом в соответствии с пунктом 2.3 и действует до 31 декабря 2030 года, если не будет расторгнут досрочно в соответствии с условиями Договора.

13.2. 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 Лицензиатом отчетного периода.

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

Раздел 14. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

14.1. 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.

14.2. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты. Стороны подтверждают, что не разгласят и не допустят разглашения Конфиденциальной информации никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

14.3. Ограничение по раскрытию информации не распространяется на случаи, когда:

14.3.1. Информация на момент ее раскрытия уже стала общедоступной без вины Сторон.

14.3.2. Раскрытие информации требуется в силу прямого предписания действующего законодательства Республики Беларусь, вступившего в законную силу решения суда или законного требования компетентного государственного органа.

14.4. В случае, если Сторона обязана раскрыть Конфиденциальную информацию на основании закона или решения суда (п. 14.3.2), она обязана, по возможности, заранее уведомить другую Сторону и раскрыть только ту часть информации, раскрытие которой строго необходимо.

14.5. Каждая Сторона несет ответственность за действия (бездействие) своих представителей (работников) и иных лиц, получивших доступ к Конфиденциальной информации по ее вине.

14.6. Для целей настоящего Договора «Разглашение Конфиденциальной информации» означает действия или бездействие Стороны, в результате которых третьи лица получили доступ к Конфиденциальной информации в нарушение условий Договора.

14.7. Факт заключения настоящего Договора конфиденциальной информацией не является.

14.8. Обязательства по конфиденциальности, установленные настоящим разделом, сохраняют силу в течение срока действия Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения по любой причине.

Раздел 15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Условия и положения настоящего Договора полностью определяют все договорённости между Сторонами в отношении его предмета.

15.2. В случае, если какое-либо из условий Договора будет признано недействительным или неисполнимым, это не влечет недействительность остальных условий Договора, которые сохраняют свою силу и обязательность для Сторон.

15.3. Приоритет условий смежных договоров:

15.3.1. Если между Сторонами действует иной договор, условия которого регулируют отношения, аналогичные предмету настоящего Договора, приоритет в регулировании имеет тот договор, условия которого являются более специальными по отношению к конкретному вопросу.

15.3.2. Если определить специальность норм не представляется возможным, приоритетную силу имеют условия договора, заключенного позднее, если иное прямо не указано в его тексте.

15.3.3. Настоящий пункт не применяется, если иной договор между Сторонами прямо устанавливает, что его условия являются исключительными.

15.4. При выполнении своих обязательств по Договору Стороны обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Республики Беларусь. В случае возникновения конфликта интересов, Стороны обязуются уведомить друг друга и принять меры по его устранению.

15.5. Все уведомления и сообщения по Договору направляются в порядке, установленном Разделом 8 настоящего Договора.

15.6. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

17. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА

**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/

Приложение №1
к Лицензионному договору № 01-03-26-01 от
01.03.2026 г на право использования
многофункциональной
платформы онлайн-сервисов для бизнеса
МетаЭра. (далее - Договор)

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

1. Общие положения

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

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

Лицензиар имеет право привлекать третьих лиц для решения задачи Лицензиата.

Лицензиар имеет право не оказывать или отказать в услугах технической поддержки, если действия Лицензиата 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 Лицензиата (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 Лицензиара, 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	Время решения	

		реакции		
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 Лицензиата, проблемы настройки соединения через прокси и т.п.;
- Установка, настройка, диагностика программного обеспечения на компьютерах Лицензиата;
- Установка, настройка, диагностика функционирования средств электронной цифровой подписи на компьютерах Лицензиата;
- Консультирование Лицензиата по вышеперечисленным вопросам.
- Гарантировать сохранность информации Лицензиата на оборудовании Лицензиара в случае несанкционированного доступа третьих лиц по вине Лицензиата;
- Нести ответственность за доступ третьих лиц к закрытой информации Лицензиата, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Лицензиата, а также за последствия такого доступа;
- Нести ответственность за ущерб любого рода, понесенный Лицензиатом из-за разглашения последним своих учетных данных;
- Нести ответственность за ущерб, который может быть нанесен Лицензиату вследствие использования Услуг и сети Интернет.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение Лицензиата. 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), отображающий ошибку или иную проблему;
- 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;
- Лицензиат не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала;
- Лицензиат 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.