

Правила користування Платформою "EDI Network"

Правила користування Платформою "EDI Network"

2 Загальні положення

3 Терміни та визначення

4 Надання доступу до програмної продукції

4.1 Користувацькі сесії

5 Порядок використання платформи

5.1 Передумови для початку користування сервісами платформи

5.2 Обов'язкові дії для початку роботи на платформі

5.3 Процес роботи з платформою та сервісами

5.4 Додаткові можливості та функції

6 Порядок роботи з тарифами та надання доступу

6.1 Тестовий доступ

6.1.1 Особливості вибору та активації тарифного пакету у тестовому доступі

6.2 Вибір тарифного пакету

6.3 Зміна тарифного пакету

6.4 Додавання сервісів

6.5 Період (строк) дії тарифного пакету

6.6 Пролонгація тарифу

6.7 Блокування доступу

6.8 Індивідуальні тарифи

6.9 Супровідні послуги

6.10 Опис умов тарифікації

6.11 Активація тарифного пакету

7 Правила роботи з Особовим рахунком

7.1 Зарахування на Особовий рахунок

7.1.1 Визначення дати курсу Національного банку України

7.1.2 Рекомендований платіж

7.2 Списання з Особового рахунку

7.3 Анулювання залишку коштів обраного тарифного пакету на Особовому рахунку

7.4 Баланс Особового рахунку

7.5 Позалімітні опції

8 Сервісна підтримка платформи

9 Прикінцеві положення

2 Загальні положення

Правила користування платформою "EDI NETWORK" (далі - Правила), які є невід'ємною частиною договору про надання послуг доступу до програмної продукції на умовах постачання, визначають порядок використання програмної продукції, в т.ч. правила підключення до програмної продукції, правила обліку платежів, які відображаються в Особовому рахунку та інші умови. Всі дії, які здійснює учасник електронного документообігу в програмній продукції, повинні виконуватись у відповідності до Інструкцій по роботі з платформою, розміщених за гіперпосиланням: (<https://wiki.edin.ua/uk/latest/>).

3 Терміни та визначення

- **КЕП** – кваліфікований електронний підпис відповідно до чинного законодавства України.
- **ЮЗД** – юридично зачимий документ/документообмін.
- **акаунт** – облікова бізнес-одиноця (юридична чи фізична особа Користувача) від імені якої здійснюються взаємовідносини між Провайдером та Користувачем.
- **Відвідувач** – будь-яка особа, якій надається право на використання відкритими інформаційними розділами програмної продукції, які доступні без реєстрації
- **Користувач** – відвідувач, який пройшов реєстрацію на веб-сайті Провайдера за посиланням <https://edo-v2.edin.ua/register>, та авторизувався на платформі за допомогою логіну/пароллю. Користувачем також є сторона договору про надання доступу до програмної продукції, якій надається доступ до програмної продукції, скориставшись яким така особа отримує право на використання програмної продукції
- **Оператор (Провайдер)** – Товариство з обмеженою відповідальністю «АТС», власник та адміністратор програмної продукції. Сайт Оператора – <https://edin.ua/>. Оператор є виконавцем згідно договору про надання доступу до програмної продукції
- **GLN** – глобальний ідентифікатор місця знаходження, використовується для ідентифікації Користувача
- **Тариф, тарифний пакет** – пропозиція, в якій визначається перелік доступних до використання Користувачем функціональних можливостей програмної продукції, а також порядок визначення їх ціни. Перелік доступних тарифних пакетів міститься за гіперпосиланням: <https://edin.ua/tariff/>. Оплата вартості обраного тарифного пакету Користувачем підтверджує досягнення домовленості про ціну доступу до програмної продукції, а також строків та періодичності здійснення платежів. Дані про обрані тарифні пакети містяться в Особистому кабінеті
- **Опція тарифу** – спеціальний параметр сервісу програмної продукції, який визначає додаткові ліміти (обмеження) на використання сервісу. До опцій належать «кількість поставок», «кількість ЮЗД-операцій», «кількість користувачів», «кількість перевезень» та ін.
- **Сервіс** – окремі функціональні можливості програмної продукції, до яких надається доступ Користувачу
- **Програмна продукція** — об'єкт права інтелектуальної власності, комп'ютерна програма "EDI NETWORK", в тому числі оновлені версії, результати доопрацювань, модернізації, удосконалень, а також похідні, взаємопов'язані, вбудовані програми, які є результатом комп'ютерного програмування та функціонування яких можливе виключно при підключенні до мережі Інтернет. Термін "Програмна продукція" по тексту Правил вживається також як "платформа".

Інші терміни та визначення, що не передбачені Правилами, вживаються у значенні, що передбачені договором про надання доступу до програмної продукції.

4 Надання доступу до програмної продукції

До початку використання платформи Відвідувач повинен:

- Пройти реєстрацію за посиланням <https://edo-v2.edin.ua/register>. Реєстрація вважається завершеною після введення паролю.
- Мати дійсний до використання КЕП, який виданий кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг (далі - кваліфікований надавач) відповідно до законодавства України;

- Створити акаунт та заповнити дані акаунту, використовуючи відповідну форму та інструменти платформи. При створенні акаунту Користувачу необхідно вказати реквізити та дані самостійно. Після створення акаунту Користувачу надається доступ до програмної продукції
- У процесі створення акаунту необхідно:
 - Ознайомитись з офертою про надання доступу до програмної продукції, прийняти його та дотримуватись під час використання платформи
 - Ознайомитись з цими Правилами та дотримуватись їх під час використання платформи
 - Ознайомитись з Політикою конфіденційності, прийняти її та дотримуватись під час використання платформи
- Обрати тарифний пакет та поповнити Особовий рахунок на суму не менше суми обраного тарифного пакету

4.1 Користувацькі сесії

За замовчуванням Користувачу сервісів «EDI Network», «Маркет», «Е-Сертифікати», «Е-Специфікація», «Комерційна пропозиція» надається 1 сесія (тобто одночасно тільки 1 Користувач в 1-ому браузері може використовувати вказані сервіси). Якщо придбано **n «Додаткових сесій»**, то такий Користувач може працювати з вказаними вище сервісами в **n+1 сесіях** одночасно. Обмеження у використанні на рівні користувацьких сесій, передбачені цим пунктом Правил, не розповсюджуються на сервіси «Вільний», «Е-ТТН (версія 2)», «Тендер».

5 Порядок використання платформи

5.1 Передумови для початку користування сервісами платформи

До початку роботи у сервісах «EDI Network», «Е-Сертифікати», «Е-Специфікація», «Маркет», «Комерційна пропозиція», а також для роботи в "Особистому кабінеті":

- Користувачу необхідно створити та/або ввести існуючий GLN відповідно до інструкції «Створення GLN»;
- Підключитися до однієї чи декількох мереж або підключити своїх постачальників (контрагентів);
- Користувачу, за необхідності, потрібно додати своїх співробітників, надати їм відповідні повноваження. Додавання співробітників, керування повноваженнями виконується у відповідності до інструкцій.

До початку роботи у сервісах «Е-ТТН (версія 2)», «Тендер», «Вільний»:

- Користувачу, в разі необхідності, додати нову Компанію. При створенні акаунту автоматично створюється компанія;
- Користувачу, за необхідності, потрібно додати своїх співробітників, надати їм відповідні повноваження. Додавання співробітників, керування повноваженнями виконується у відповідності до інструкцій.

5.2 Обов'язкові дії для початку роботи на платформі

Використовувати можливості платформи можуть тільки авторизовані Користувачі. Для авторизації Користувачу потрібно перейти за посиланням <https://edo-v2.edin.ua/auth>. На формі авторизації вказати свій логін та пароль, які Користувач отримав/створив під час реєстрації.

5.3 Процес роботи з платформою та сервісами

Процес роботи з платформою включає в себе створення, відправлення, отримання, підписання, опрацювання (відхилення, прийняття, підписання у відповідь, відмова від підписання, друк, вивантаження, перегляд та ін.) документів.

Порядок роботи з кожним з сервісів описано у відповідних розділах інструкцій, що знаходяться за посиланням <https://wiki.edin.ua/uk/latest/>

5.4 Додаткові можливості та функції

До додаткових можливостей та функцій належать:

- Пошук
- Використання API
- Індивідуальні налаштування процесів
- Робота з КЕП
- Робота з Особистим кабінетом
- Та ін.

Порядок роботи з додатковими можливостями описується у відповідних Інструкціях, розміщених за гіперпосиланням: <https://wiki.edin.ua/uk/latest/> у відповідних розділах.

Інструкції по роботі з Особистим кабінетом знаходяться за гіперпосиланням: https://wiki.edin.ua/uk/latest/Personal_Cabinet/Instructions.html

6 Порядок роботи з тарифами та надання доступу

6.1 Тестовий доступ

Після завершення реєстрації та підтвердження акаунта Користувач отримує 30 денний тестовий необмежений доступ до платформи. Тестовий доступ активується для кожного сервісу (окрім «Е-Сертифікати» та «Тендер») окремо. Тестовий доступ надається тільки новим Користувачам. Під «новим Користувачем» мається на увазі Користувач, який вперше реєструється на платформі та не співпрацював раніше з Провайдером.

Після завершення тестового доступу, для можливості продовжити роботу з платформою, Користувач повинен обрати тарифний пакет та поповнити Особовий рахунок на суму не менше обраного тарифного пакету.

6.1.1 Особливості вибору та активації тарифного пакету у тестовому доступі

В разі закінчення 30 денного тестового доступу після 20 числа місяця та вибору тарифного пакету до дати закінчення тестового доступу, тестовий доступ продовжується до кінця поточного місяця.

Для продовження тестового доступу необхідно обрати тарифний пакет починаючи з місяця в якому закінчується тестовий доступ, який було надано при реєстрації.

6.2 Вибір тарифного пакету

Для вибору чи зміни тарифного пакету Користувачу необхідно перейти у Особистий кабінет у розділ «акаунт» у підрозділ «Баланс». Використовуючи конструктор тарифів обрати необхідний сервіс, період сплати та ін. опції, які необхідно вказати в конструкторі. Після завершення вибору тарифу – отримати та оплатити рахунок-фактуру на сплату обраного тарифного пакету. Тільки при повній оплаті тарифного пакету або наявності достатніх коштів на Особовому рахунку доступ до платформи буде активовано.

При виборі періоду сервісу Користувач може вказати будь який період, що не перевищує 12 місяців враховуючи поточний місяць. При виборі декількох місяців та достатності коштів на Особовому рахунку Користувачу активується доступ на вказаний період для відповідного сервісу.

6.3 Зміна тарифного пакету

Тарифний пакет, за допомогою Особистого кабінету, можливо змінити тільки у бік збільшення опцій тарифу або продовжити обраний тарифний пакет на майбутні періоди. Під зміною тарифного пакету мається на увазі зміна опцій тарифу (для прикладу збільшити кількість поставок чи ЮЗД документів).

Для зміни тарифу у бік зменшення опцій тарифу надіслати листа на електронну адресу: sales@edin.ua.

Під час зміни Користувач отримує рахунок-фактуру на різницю в ціні нового тарифу та раніше сплаченого тарифу. При списанні ціни тарифного пакету враховується залишок коштів на Особовому рахунку. В разі недостатності коштів на Особовому рахунку зміна тарифного пакету не відбувається. При зміні тарифного пакету, раніше сплачені та використані можливості, невикористані опції (наприклад: залишок кількості поставок), отримані знижки чи ін. пільги не враховуються. Зміна відбувається з моменту списання коштів з Особового рахунку.

6.4 Додавання сервісів

Додавання нових сервісів виконується у конструкторі тарифів. При додаванні нових сервісів формується окремий рахунок-фактура на вартість обраних сервісів. Доступ до нових обраних сервісів активується при списанні з Особового рахунку відповідної ціни тарифного пакету. В разі нестачі коштів на Особовому рахунку – доступ не активується. В цьому випадку Користувачу необхідно поповнити Особовий рахунок.

6.5 Період (строк) дії тарифного пакету

Тарифний пакет починає діяти з 1го числа кожного місяця, який був вказаний при виборі тарифного пакету. Додатковий тарифний пакет діє з 1го числа поточного місяця. Змінений тарифний пакет діє з 1го числа місяця, для якого виконана зміна. Закінчення строку дії тарифного пакету визначається відповідним числом останнього дня місяця.

6.6 Пролонгація тарифу

За замовчуванням активована автоматична пролонгація для всіх сервісів. Користувач може відключити пролонгацію в профілі акаунту. При активованій автоматичній пролонгації після закінчення строку дії тарифного пакету він автоматично продовжується на мінімальний період, який можна вибрати для відповідного сервісу (для сервісів, для яких мінімальний період, який можна обрати в конструкторі тарифів, становить один місяць - автопролонгація виконується на 1 місяць, для яких мінімальний період, який можна обрати в конструкторі тарифів, становить один рік - автопролонгація виконується на 1 рік) на тих самих умовах.

Додаткові тарифні пакети, які було активовано у поточному місяці, не підлягають пролонгації. Автоматична пролонгація виконується в разі відсутності активованого тарифного пакету на наступний місяць та в разі відсутності обраних, але ще не активованих тарифних пакетів на наступний місяць.

Автоматична пролонгація відбувається 1го числа місяця, в якому закінчується дія тарифного пакету, на наступний період (місяць чи рік). В разі активації тарифного пакету після 1го числа місяця, в автоматичному режимі буде перевірятися необхідність автоматичної пролонгації щоденно за 5 робочих днів до закінчення місяця.

Користувач може самостійно обрати необхідний тарифний пакет на наступний період у відповідності до цих Правил.

6.7 Блокування доступу

Блокування доступу до програмної продукції виконується за наявності наступних підстав:

1. Недостатньо коштів на Особовому рахунку для активації тарифного пакету – в цьому разі тарифний пакет не активується, якщо у Користувача відсутній оплачений тарифний пакет, блокується доступ.
2. Вичерпано ліміт опцій тарифу (кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій та ін.) та недостатньо коштів для списання позалімітних опцій (кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій та ін.) – в такому разі блокується доступ до відповідного сервісу, в якому вичерпано ліміт.
3. Відключення або не вибір сервісу в тарифному пакеті – в цьому разі блокується доступ до відповідного сервісу.
4. В разі не сплати заборгованості за попередні періоди – доступ блокується до всіх сервісів, навіть якщо вони були сплачені.
5. За ініціативи самого Користувача (Клієнта).
6. В разі грубих порушень договору про надання доступу до програмної продукції, цих Правил та інструкцій.
7. В разі отримання Провайдером інформації: про поширення на Користувача дії санкцій Ради безпеки ООН, Відділу контролю за іноземними активами державного казначейства США, Департаменту торгівлі Бюро промисловості та безпеки США, Державного департаменту США, Європейського Союзу, Великобританії, України або іншої країни чи організації, рішення та акти яких є юридично обов'язковими; про співпрацю Користувача (напрямую або через посередників) і пов'язаність відносинами контролю з особами, на яких поширюється дія санкцій; про те, що Користувач є юридичною особою, створеною за законодавством України, кінцевим бенефіціарним власником, членом або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків, якої є російська федерація, громадянин російської федерації, крім того, що проживає на території України на законних підставах; про передачу Користувачем матеріальних ресурсів незаконним збройним чи воєнізованим формуванням,

створеними на тимчасово окупованій території та/або збройним чи воєнізованим формуванням держави-агресора, незаконним органам влади, створеними на тимчасово окупованій території України, у тому числі окупаційною адміністрацією держави-агресора.

Для відновлення доступу з підстав, визначених п.п. 1-4 п. 6.7 Правил – необхідно поповнити Особовий рахунок на відповідну (достатню) суму.

Для вирішення питань щодо відновлення доступу з підстав, визначених п.п. 5-7 п. 6.7 Правил – необхідно зв'язатися з Провайдером за адресою електронної пошти: sales@edin.ua

6.8 Індивідуальні тарифи

В разі, якщо запропоновані тарифні пакети та умови тарифікації не відповідають потребам Користувача, між Користувачем та Провайдером може бути досягнуто домовленості щодо застосування індивідуальних тарифів. Для отримання спеціальних (індивідуальних) пропозицій Користувач звертається до Провайдера за адресою електронної пошти: sales@edin.ua з відповідним листом. Зміна індивідуальних тарифів та/або додавання нових сервісів можливе тільки через відповідальних представників Провайдера. В Особистому кабінеті можливо переглянути лише обрані тарифи.

Доступ до Програмної продукції може надаватися Користувачу на акційних, інших спеціальних умовах, інформація про які розміщується на веб-сайті <https://edin.ua/> та/або Особистому кабінеті.

З метою інформування потенційних користувачів про Програмну продукцію, підвищення лояльності Користувачів, а також заохочення їх до використання додаткових сервісів та можливостей Програмної продукції, що здійснюються в рекламних цілях відповідно до чинного законодавства про рекламу, доступ до Програмної продукції, її сервісів може надаватися Провайдером безоплатно на умовах, що визначені цими Правилами або правилами використання сервісів Програмної продукції.

6.9 Супровідні послуги

Під супровідними послугами розуміють будь-які додаткові послуги, як-то: доопрацювання платформи під особливі потреби Користувача, доопрацювання модулів інтеграції, налаштування, консультації та ін. послуги, які не є складовою права на використання програмної продукції (тобто ціна таких послуг розраховується окремо та не входить до ціни обраного тарифного пакету). Супровідні послуги надаються Користувачу на підставі оплаченого користувачем рахунку-фактури. Вартість супровідних послуг визначаються в прайс-листі, розміщеного за гіперпосиланням: <https://edin.ua/tariff/> .

6.10 Опис умов тарифікації

Опис сервісів та умов надання доступу, можливостей та функцій реалізовано в конструкторі тарифів. Ознайомитися з загальною комерційною пропозицією можна за посиланням <https://edin.ua/tariff/> .

Вартість обраного тарифного пакету формується у національній валюті України — гривні та розраховується виходячи з еквіваленту євро до гривні, встановленого Національним банком України +3%. Визначення дати курсу Національного банку України передбачено п. 7.1.1 Правил.

6.11 Активація тарифного пакету

Для активації тарифного пакету, користувач обирає потрібний тарифний пакет. Якщо на Особовому рахунку достатньо коштів для списання вартості обраного тарифного пакету виконується автоматичне списання з Особового рахунку. Вразі недостатності коштів на Особовому рахунку формується рахунок-фактура на суму рекомендованого платежу для поповнення Особового рахунку. Рахунок-фактура дійсний протягом 7ми банківських днів. У випадку, якщо оплата була здійснена пізніше ніж 7 календарних днів, обраний тарифний пакет анулюється, а перераховані кошти зараховуються на Особовий рахунок. Щоб активувати тарифний пакет, Користувачу необхідно повторити процедуру вибору тарифного пакету.

7 Правила роботи з Особовим рахунком

Користувач має можливість переглянути в Особовому кабінеті у розділі «акаунт» у підрозділі «Баланс»:

- Поточний стан Особового рахунку,
- Прогнозований термін, на який вистачає залишок на Особовому рахунку,
- Операції (поповнення, списання) з Особовим рахунком,
- Прогнозовану дату блокування

Користувач зобов'язується самостійно відстежувати та контролювати стан Особового рахунку, шляхом його відвідування, поповнює його за необхідності в порядку визначеному Правилами та договором про надання доступу до програмної продукції.

Провайдер має право інформувати Користувача на електронну адресу, вказану при створенні акаунту, про недостатність коштів на Особовому рахунку чи при необхідності продовжити тарифний пакет на наступний період, чи при досягненні 90% ліміту опцій тарифу.

Користувач може використовувати залишок на Особовому рахунку тільки для розрахунку з Провайдером.

У випадку припинення доступу до програмної продукції з ініціативи Користувача або Провайдера, якщо на Особовому рахунку залишилися невикористані кошти, Провайдер на підставі письмової заяви від Користувача, виплачує залишок коштів протягом 30 (тридцяти) банківських днів з моменту отримання заяви Провайдером.

7.1 Зарахування на Особовий рахунок

Користувач може поповнити Особовий рахунок на будь-яку суму та будь-коли, але для активації доступу сума має бути не меншою ніж обраний тарифний пакет на відповідний період.

Доступ до програмної продукції вважається наданим у повному обсязі, належним чином та з дотриманням умов Правил та договору про надання доступу до програмної продукції, з дати зарахування коштів обраного Користувачем тарифного пакету на поточний рахунок Виконавця. Зарахування коштів на Особовий рахунок виконується в національній валюті України — гривні.

7.1.1 Визначення дати курсу Національного банку України

Дата курсу Національного банку України визначається наступним чином:

- Дата формування рахунку-фактури засобами програмної продукції, в разі сплати рахунку-фактури впродовж 7 днів з дати такого формування.
- Дата зміни тарифного пакету, в разі зміни (додавання сервісів, зміна опцій тарифу) умов тарифу

- 01 число місяця з якого автоматично пролонгується доступ до відповідного сервісу, в разі автоматичної пролонгації сервісу

7.1.2 Рекомендований платіж

З метою запобігання блокування Користувача, платформа формує рекомендований платіж для сплати. Рекомендований платіж вираховується за формулою:

Рекомендований платіж = Вартість обраного тарифу + 7%.

Якщо Залишок на Особовому рахунку більше за Вартість обраного тарифу, то Рекомендований платіж = 0.

Рекомендований платіж не є обов'язковим для сплати.

7.2 Списання з Особового рахунку

Списання з особового рахунку виконується:

- Під час активації тарифного пакету (при додаванні сервісів, при виборі нового пакету, при зміні тарифного пакету) за поточний місяць у повному обсязі вартості тарифного пакету без урахування дати активації, невикористаних опцій (кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій та ін.).
- Позалімітні опції будуть списані з Особового рахунку 01 числа наступного місяця відповідно до вартості, вказаної в описі тарифного пакету.
- Кожного 01 числа місяця у повному обсязі обраного тарифного пакету, в разі якщо при виборі тарифного пакету встановлено параметр «Автопродовження». Списання з особового рахунку виконуються автоматично. Списання з Особового рахунку виконується в національній валюті України - гривні в еквіваленті євро по курсу Національного банку України на дату зарахування на Особовий рахунок + 3%. В разі недостатності коштів на Особовому рахунку списання не відбувається та доступ блокується до поповнення Особового рахунку на відповідну суму.

7.3 Анулювання залишку коштів обраного тарифного пакету на Особовому рахунку

Невикористані опції тарифу (кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій та ін.) анулюються кожного місяця на наступний день після закінчення строку дії обраного тарифного пакету або при зміні тарифного пакету як в бік збільшення, так і в бік зменшення.

7.4 Баланс Особового рахунку

Залишок (Баланс) Особового рахунку змінюється у відповідності до операцій (поповнення, списання) з Особовим рахунком. При цьому поповнення Особового рахунку додається до залишку, а списання віднімається від залишку.

Баланс Особового рахунку може бути позитивним (більше 0), нульовим (рівний 0), від'ємним (менше 0).

7.5 Позалімітні опції

Позалімітні опції – це опції, які виходять за встановлені опції тарифу, згідно з обраним тарифним пакетом. Вартість позалімітної опції **вказано в описі відповідного тарифного пакету**.

Наприклад, Користувач використав впродовж місяця всі оплачені X поставок, тож всі наступні поставки оплачуються по вартості X євро (яка вказана в описі тарифного пакета) за поставку.

Задля недопущення виникнення позалімітних опцій Провайдер може інформувати Користувача при досягненні 90% опції тарифу по електронній пошті, вказаній при реєстрації.

З метою уникнення заборгованості за використання позалімітних опцій Користувач може:

- Заздалегідь змінити тарифний пакет в сторону збільшення
- Обрати додатково тарифний пакет до кінця поточного місяця, в якому можливе виникнення позалімітних опцій
- Поповнити Особовий рахунок на необхідну суму.

Якщо Користувач не скористався зміною тарифного пакета або не обрав додатково тарифний пакет до кінця поточного місяця, в такому разі позалімітні опції будуть списані з Особового рахунку 01 числа наступного місяця відповідно до вартості позалімітної опції, вказаної в описі тарифного пакета. В разі виникнення заборгованості (від'ємний залишок на Особовому рахунку) – доступ блокується до моменту закриття заборгованості. Доступ блокується навіть в тому випадку, якщо наступний період був раніше оплачений.

8 Сервісна підтримка платформи

Сервісна підтримка платформи здійснюється службою сервісної підтримки Провайдера протягом строку дії передплачених тарифних пакетів доступу до платформи, сервісів.

Служба сервісної підтримки забезпечує наступні параметри, спрямовані на забезпечення надійного використання платформи:

- графік обслуговування - з 9:00 до 18:00 з понеділка по п'ятницю за Київським часом, крім вихідних, святкових і неробочих днів згідно з законодавством України (інтервал часу, протягом якого здійснюється реєстрація, обробка та вирішення звернень, які надходять до Служби сервісної підтримки. Прийом звернень здійснюється з використанням електронної пошти та чату платформи;
- час реагування Служби сервісної підтримки на звернення Користувача до 240 хвилин — максимальний час між зверненням Користувача та початком реагування Служби сервісної підтримки;
- час обробки та передачі електронного документу до 60 хвилин — параметр, який визначає максимально можливий (самий тривалий) період обробки/передачі електронного документу за умови, що електронний документ був абсолютно вірним з точки зору формату, а також бізнес-логіки, яка регламентується внутрішніми документами Провайдера;
- доступність платформи 95 % - відсоток від загальної кількості астрономічних годин місяця, протягом якого Користувач може користуватися платформою.

9 Прикінцеві положення

- Провайдер залишає за собою право вносити зміни до функціональних можливостей платформи, здійснювати її доопрацювання, удосконалення, модернізацію, оновлення, а також впроваджувати нові інструменти та змінювати діючі інструменти платформи.
- На момент укладення договору про надання доступу до програмної продукції, прийняття Правил та/або здійснення всіх необхідних дій, які свідчать про надання Користувачу доступу до програмної продукції, Користувач підтверджує, що програмна продукція знаходиться у стані певної функціональної та технічної спроможності, який є достатнім, стабільним і відомим Користувачу та на який Користувач погоджується.

- Провайдер може змінювати ці Правила шляхом публікації нової редакції Правил на сайті Провайдера та/або безпосередньо на платформі у відповідному розділі, та/або шляхом публікації інформаційного повідомлення про зміни до цих Правил або інструментів платформи на електронну адресу, зазначену при реєстрації в програмній продукції.
- Правила в новій редакції або зміни до них набирають чинності з моменту розміщення на відповідній сторінці або надсилання відповідного інформаційного повідомлення.
- Провайдер має право надсилати контрагентам Користувачів від імені Користувачів електронні листи інформаційного характеру, використовуючи при цьому електронні адреси таких контрагентів, попередньо наданих (повідомлених) на законних підставах Користувачами виключно для цілей функціонування платформи. Зазначені електронні листи мають інформувати контрагентів (в тому числі потенційних) щодо:
 - Отримання нових документів
 - Зміни статусів документів
 - Отримання нових запитів або запрошень на підключення
 - Зміни статусі запитів чи запрошень на підключення
 - Змін у процесах роботи чи індивідуальних налаштуваннях
 - Неможливості відправки чи отримання документу від Користувача