

Утвержден Приказом заместителя
Генерального директора ООО «Такском»
от «21» декабря 2022 г. № 312

Дата публикации: «01» января 2023 г.
Вступает в силу: «01» января 2023 г.

Порядок предоставления услуг в Системе ЭДО «Такском-Спринтер»

Система электронного документооборота «Такском-Спринтер» (далее – Система ЭДО) предназначена для обмена электронными документами, в т. ч. для организации юридически значимого электронного документооборота между юридическими, физическими лицами и уполномоченными в установленном порядке органами исполнительной власти, внебюджетными фондами и иными организациями и учреждениями, в том числе не являющимися органами государственной власти, функции и полномочия которых регламентируются Конституцией РФ, Федеральными законами РФ (далее - государственные органы).

Абоненты Системы ЭДО – юридические и физические лица, являющиеся участниками электронного документооборота в соответствии с нормативными правовыми и иными актами, регламентирующими порядок представления сведений в государственные органы, зарегистрированные в Системе ЭДО на основании Генерального соглашения или договора оказания услуг специализированного оператора связи (далее – Договор).

Адресаты Системы ЭДО - государственные органы, являющиеся участниками электронного документооборота в соответствии с нормативными правовыми и иными актами, регламентирующими порядок представления сведений в государственные органы, зарегистрированные в Системе ЭДО. Перечень адресатов Системы ЭДО опубликован на сайте ООО «Такском» в Интернет по адресу <http://www.taxcom.ru> (далее – сайт ООО «Такском»).

Конкретные параметры услуг определяются в соответствии с заказом Клиента, который осуществляется в порядке, определенном Оператором на сайте ООО «Такском», включая оформление заказа на сайте ООО «Такском», через веб-интерфейс личного кабинета, или иным доступным способом, в том числе следующими документами:

- Заявлением, оформленным Клиентом для заключения Генерального соглашения, по форме, представленной на сайте ООО «Такском», и зарегистрированным Оператором (далее – Заявление);
- Спецификацией заказываемых услуг, оформленной при заключении Договора по форме, представленной в Приложении 2 к Договору (далее – Спецификация);
- Заявлениями, оформленными Клиентом для изменения параметров электронного документооборота (состава услуг и параметров услуг) по форме, представленной на сайте ООО «Такском» (Бланк заказа);
- другими документами, предоставленными Клиентом согласно условиям предоставления услуг в Системе ЭДО.

Оплата Клиентом счета считается подтверждением заказа (согласием с его условиями).

1. Услуги регистрации в Системе ЭДО

1.1. Описание услуг

При подключении к Системе ЭДО и в процессе последующей работы Клиенту предоставляется возможность:

- регистрации учетной записи Системы ЭДО (выполняется для каждого зарегистрированного Клиентом юридического или физического лица - абонента Системы ЭДО, для каждой точки доступа абонента к Системе ЭДО);

При этом для каждой учетной записи осуществляется выделение ресурсов на программных средствах Оператора, формирование идентификационных данных абонента в Системе ЭДО;

- открытия доступа к учетной записи Системы ЭДО.

При этом осуществляется соответствующая настройка учетной записи на программных средствах Оператора;

- отключения учетной записи Системы ЭДО;

При этом осуществляется отключение абонента Системы ЭДО от услуг, заказанных для учетной записи, исключение учетной записи из Системы ЭДО, исключение соответствующего учетной записи сертификата ключа абонента из числа действующих.

Перечень услуг регистрации и условия их предоставления определяются Тарифным планом Клиента.

Конкретные параметры услуг регистрации определяются заказом.

1.2. Условия предоставления услуг

Услуги регистрации в Системе ЭДО предоставляются Клиенту при выполнении следующих условий:

- с Клиентом заключено и действует Генеральное соглашение или Договор;
- у Клиента имеется право использования программного средства пользователя Системы ЭДО, совместимого со средствами Оператора (при необходимости предъявляется акт, накладная, др. документ). Перечень программных средств пользователя Системы ЭДО «Такском-Спринтер» опубликован на сайте ООО «Такском»;
- услуги соответствуют Тарифному плану Клиента;
- Клиентом выполнены условия регистрации в Системе ЭДО, определенные Тарифным планом Клиента.

Услуги регистрации в Системе ЭДО предоставляются Клиенту при заключении Генерального соглашения и в процессе обслуживания.

Услуги предоставляются в день заключения Клиентом Генерального соглашения или в день, указанный Клиентом при заказе услуг в процессе обслуживания, при выполнении Клиентом условий регистрации в Системе ЭДО.

Услуги регистрации в Системе ЭДО оплачиваются Клиентом в соответствии с Порядком оплаты услуг в Системе ЭДО, опубликованным на сайте ООО «Такском».

Если предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги, услуги регистрации в Системе ЭДО предоставляются после их оплаты Клиентом.

Если предусмотрена кредитная форма расчетов за услуги, в случае просрочки Клиентом внесения платежа за услуги регистрации или внесения Клиентом платежа не в полном объеме Оператор вправе закрыть Клиенту доступ к учетным записям и приостановить оказание услуг в Системе ЭДО до момента исполнения Клиентом своих обязательств по оплате.

Для возобновления Оператором оказания услуг Клиенту, Клиент производит оплату услуг в соответствии с Порядком оплаты услуг в Системе ЭДО.

Возобновление Оператором оказания услуг Клиенту осуществляется не позднее, чем через 24 часа с момента подтверждения Клиентом совершения надлежащего платежа.

В случае если Клиент не оплачивает услуги регистрации более 3 (Трех) календарных месяцев подряд, Оператор имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Генерального соглашения / Договора без предварительного оповещения Клиента.

В процессе обслуживания Клиент осуществляет заказ услуг регистрации установленным порядком.

Оператор вправе отклонить заказ Клиента в случаях:

- несоответствия Тарифному плану Клиента (в т. ч. невыполнения условий подключения к Тарифному плану);
- выявления в нем иных неточностей и заведомо неверных данных;
- отсутствия необходимых документов, определенных Тарифным планом Клиента;
- отсутствия заказа на изменение Тарифного плана при отказе от всех тарифообразующих услуг Тарифного плана Клиента.

При этом Оператор оповещает Клиента об отклонении заказа по телефону, электронной почте или другим доступным Клиенту способом.

В случае заказа отключения всех зарегистрированных Клиентом в Системе ЭДО учетных записей, производится отключение Клиента от Системы ЭДО. При этом такой заказ Клиента рассматривается как уведомление Клиента о расторжении Генерального соглашения / Договора в соответствии с п.10.1 Регламента / п.7.2 Договора.

Если заказ является отказом Клиента от получения всех тарифообразующих услуг Тарифного плана Клиента, при отсутствии Тарифного плана, соответствующего услугам, заказанным Клиентом, такой заказ Клиента рассматривается как уведомление Клиента о расторжении Генерального соглашения / Договора в соответствии с п.10.1 Регламента / п.7.2 Договора.

При наличии возможности выполнить заказ, Оператор в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения заказа рассчитывает размер платежа за заказанные услуги в соответствии с действующими расценками на услуги, опубликованными на сайте ООО «Такском», и осуществляет перерасчет абонентской платы Клиента в соответствии с Порядком оплаты услуг. При необходимости Клиенту выставляется счет на оплату услуг.

Если Тарифным планом Клиента предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги и заказ не был оплачен на дату выполнения заказа, указанную Клиентом при заказе услуги, Оператор вправе аннулировать заказ.

Услуги регистрации предоставляются Оператором на указанную Клиентом дату при условии:

- отсутствия задолженности по абонентской плате / достаточности денежных средств на период оказания услуг, в котором производится изменение состава услуг;
- поступления на расчетный счет Оператора платежа за заказанные услуги не позднее, чем за 3 (Три) рабочих дня до запрошенной даты выполнения заказа, если Тарифным планом Клиента предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги;

- оказания Оператором услуг Клиенту (оказание услуг не приостановлено).

Клиент обязан своевременно осуществлять заказ и оплату услуг.

Оператор с согласия Клиента может возложить услуги регистрации на третье лицо (агента Оператора).

1.3. Ограничение ответственности

Оператор не несет ответственность за неготовность Клиента к подготовке электронных документов и обмену электронными документами с адресатом в Системе ЭДО, обусловленную несвое-

временными заказом и оплатой услуг, а также несвоевременным предоставлением документов, необходимых для оказания услуг и определенных в настоящем Порядке, Тарифном плане Клиента.

2. Комплекс периодических услуг в Системе ЭДО

Возможность и/или необходимость заказа периодических услуг, а также условия их предоставления определяются Тарифным планом и заказами Клиента.

2.1. Описание услуг

2.1.1. Сопровождение сертификатов

В Системе ЭДО предоставляется услуга по сопровождению сертификатов, предназначенных для использования в Системе ЭДО. При этом Клиенту, в соответствии с выбранным Тарифным планом, предоставляется возможность изготовления сертификатов с использованием ресурсов УЦ ООО «Такском». В случае сопровождения сертификатов, изготовленных другими удостоверяющими центрами, услуга оказывается в соответствии с нормативными правовыми и иными актами, регулирующими порядок изготовления и обмена сертификатами в Системе ЭДО. При оказании услуги Оператор вправе запросить у Клиента подтверждение полномочий владельца сертификата.

Услуга включает в себя:

- регистрацию сертификатов в Системе ЭДО;
- предоставление возможности использования ресурсов Удостоверяющего центра ООО «Такском» для изготовления сертификатов для абонента Системы ЭДО в соответствии с Порядком реализации функций аккредитован-

ного удостоверяющего центра ООО «Такском» и исполнения его обязанностей (далее - Порядок УЦ), опубликованным на сайте ООО «Такском»,

в т. ч. при плановой и внеплановой заменах сертификатов, изготовленных в рамках Тарифного плана Клиента, причем количество внеплановых замен не ограничено;

- распределение (обмен) ключевой информации между соответствующими участниками электронного документооборота (при наличии у Оператора ключевой информации);
- действия по своевременной актуализации ключевой информации в Системе ЭДО (при наличии у Оператора ключевой информации);
- предоставление Клиенту консультаций (в т. ч. техподдержки) в рамках услуги в соответствии со Спецификацией сервисного обслуживания, опубликованной на сайте ООО «Такском».

2.1.2. Обмен электронными документами

В Системе ЭДО предоставляется услуга по обмену электронными документами между абонентом Системы ЭДО и адресатом. Обмен обеспечивается в соответствии с нормативными правовыми и иными актами, регулирующими порядок электронного документооборота с государственными органами.

Перечень адресатов Системы ЭДО «Такском-Спринтер» опубликован на сайте ООО «Такском».

Услуга включает в себя:

- регистрацию параметров электронного документооборота абонента Системы ЭДО для обмена с адресатом (регистрацию направления обмена) на программных средствах Оператора;

- обеспечение рассылки регистрационных данных абонента Системы ЭДО адресатам в соответствии с нормативными правовыми и иными актами, регламентирующими указанную процедуру;

- предоставление возможности использования телекоммуникационных ресурсов Оператора для обмена электронными документами с адресатом, в том числе с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации;

- ведение учета и регистрацию фактов обмена электронными документами (мониторинг обмена) между абонентом Системы ЭДО и его адресатами;

- формирование электронных документов – подтверждений, фиксирующих дату поступления электронных документов на программные средства Оператора, а также рассылка подтверждений участникам документооборота;

Порядок формирования и рассылки подтверждений регулируется нормативными правовыми и иными актами, регламентирующими порядок электронного документооборота с адресатом (в том числе может определяться Оператором);

- предоставление Клиенту средства контроля за соответствием форм электронных документов форматам, утвержденным уполномоченными

в установленном порядке органами исполнительной власти, внебюджетными фондами, иными организациями, учреждениями (модуля контроля) – для обслуживаемых Оператором программных средств пользователя Системы ЭДО.

Перечень программных средств пользователя Системы ЭДО опубликован на сайте ООО «Такском»;

- предоставление Клиенту консультаций (в т. ч. техподдержки) в рамках услуги в соответствии со Спецификацией сервисного обслуживания, опубликованной на сайте ООО «Такском».

2.1.3. Сервисное обслуживание

В Системе ЭДО предоставляются услуги сервисного обслуживания разного уровня. Доступные

уровни сервиса описаны в Спецификации сервисного обслуживания, опубликованной на сайте ООО «Такском».

2.1.4. Дополнительные услуги

В Системе ЭДО предоставляются дополнительные услуги. Описание дополнительных услуг, условий и порядка их предоставления производится в Тарифных планах, публикуется на сайте

ООО «Такском» или предоставляется Клиенту иным способом при заказе услуги.

2.2. Условия предоставления периодических услуг

Возможность получения периодических услуг предоставляется Клиенту при наличии доступа к учетной записи Системы ЭДО.

Услуги предоставляются согласно конкретным параметрам Заявления/Спецификации и заказов Клиента.

Услуги оплачиваются Клиентом в соответствии с Порядком оплаты услуг в Системе ЭДО, опубликованным на сайте ООО «Такском». При необходимости авансового платежа, услуги в Системе ЭДО предоставляются после их оплаты Клиентом.

В случае просрочки Клиентом внесения платежей или внесения Клиентом платежа не в полном объеме Оператор вправе приостановить оказание услуг до момента исполнения Клиентом своих обязательств по оплате.

Для возобновления Оператором оказания услуг Клиенту, Клиент погашает имеющуюся задолженность и/или производит оплату услуг в соответствии с Порядком оплаты услуг в Системе ЭДО.

Возобновление Оператором оказания услуг Клиенту осуществляется не позднее, чем через 24 часа с момента подтверждения Клиентом совершения надлежащего платежа.

В случае если Клиент не оплачивает услуги Оператора более 3 (Трех) календарных месяцев подряд, Оператор имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Генерального со-

глашения / Договора без предварительного оповещения Клиента и сообщить адресатам об отключении зарегистрированных Клиентом абонентов от Системы ЭДО.

Для изменения состава и параметров услуг в процессе обслуживания Клиент осуществляет заказ установленным порядком.

Заказ услуг на изготовление сертификата производится в соответствии с Порядком УЦ.

Оператор вправе отклонить заказ Клиента в случаях:

- несоответствия Тарифному плану Клиента (в т. ч. невыполнения условий подключения к Тарифному плану);
- выявления в нем иных неточностей и заведомо неверных данных;
- отсутствия необходимых документов, определенных Тарифным планом Клиента;
- отсутствия заказа на изменение Тарифного плана при отказе от всех тарифообразующих услуг Тарифного плана Клиента.

При этом Оператор оповещает Клиента об отклонении заказа по телефону, электронной почте или другим доступным Клиенту способом.

При этом, если заказ является отказом от получения всех тарифообразующих услуг Тарифного плана Клиента, при отсутствии Тарифного плана,

соответствующего услугам, заказанным Клиентом, такой заказ Клиента рассматривается как уведомление Клиента о расторжении Генерального соглашения / Договора в соответствии с п.10.1 Регламента / п.7.2 Договора.

При наличии возможности выполнить заказ, Оператор в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения заказа рассчитывает размер платежа за заказанные услуги в соответствии с действующими расценками на услуги, опубликованными на сайте ООО «Такском», и осуществляет перерасчет абонентской платы Клиента в соответствии с Порядком оплаты услуг. При необходимости Клиенту выставляется счет на оплату услуг.

Если Тарифным планом Клиента предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги и заказ не был оплачен на дату выполнения заказа, указанную Клиентом при заказе услуги, Оператор вправе аннулировать заказ.

Возможность получения услуг (изменения состава услуг) на указанную Клиентом дату предоставляется Оператором при условии:

- отсутствия задолженности по абонентской плате / достаточности денежных средств на период оказания услуг, в котором производится изменение состава услуг;
- поступления на расчетный счет Оператора платежа за заказанные услуги не позднее, чем

за 3 (Три) рабочих дня до запрошенной даты выполнения заказа, если Тарифным планом Клиента предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги;

- оказания Оператором услуг Клиенту (оказание услуг не приостановлено).

Клиент обязан своевременно осуществлять заказ и оплату услуг.

Оператор с согласия Клиента может возложить оказание услуг в Системе ЭДО на третье лицо (агента Оператора). Оператор остается ответственным перед Клиентом за действия агента по оказанию указанных услуг.

Клиент вправе выбрать другого агента Оператора, предоставляющего указанные услуги. Оказание услуг агентом начинается с первого дня периода оказания услуг Оператором Клиенту. Клиент обязан не позднее чем за 14 (Четырнадцать) календарных дней до начала оказания услуг новым агентом уведомить об этом Оператора в письменной форме способом, предусмотренным на сайте ООО «Такском».

Оператор вправе отказать Клиенту в смене агента Оператора в случае несоответствия агента требованиям Оператора по предоставлению услуг.

2.3. Ограничение ответственности

Оператор не несет ответственность за содержание и достоверность информации, передаваемой между абонентом Системы и адресатом.

Оператор не несет ответственность за непредоставление Клиенту модуля контроля для форм электронных документов, по которым не утвержден формат представления в электронном виде, а также при отсутствии у адресата возможностей по приему и обработке информации в утвержденном формате.

Оператор не отвечает за последствия компрометации абонентом Системы ЭДО используемых ключей, иных нарушений Клиентом, абонентом Системы ЭДО положений Порядка УЦ и безопасности использования электронной подписи и средств электронной подписи.

Оператор не несет ответственность за неготовность Клиента к обмену электронными документами в Системе ЭДО, обусловленную, в том

числе, несвоевременным заказом и оплатой услуг, несвоевременным получением ключевой информации, а также несоблюдением Клиентом условий оказания услуг, определенных в настоящем Порядке, Тарифном плане Клиента.

Оператор не несет ответственность за действия государственных органов (адресатов) по обработке регистрационных данных абонента Системы ЭДО.

Оператор не несет ответственность за приостановку (временное прекращение) оказания услуг Клиенту в случае неполучения и несвоевременной оплаты Клиентом счета, если Клиент своевременно не известил Оператора об изменении адреса электронной почты, факса, почтового адреса и других контактных данных.

3. Разовые услуги

Перечень разовых услуг, предоставляемых для обеспечения работы в Системе ЭДО, определяется Тарифным планом Клиента или Прейскурантом ООО «Такском».

Перечень программных средств пользователя Системы ЭДО, а также Требования к рабочему месту пользователя Системы ЭДО (требования к

компьютеру и системным программным средствам) опубликованы на сайте ООО «Такском».

При оказании разовых услуг по установке, настройке и техническому сопровождению программных средств пользователя системы ЭДО, обслуживаемых Оператором, Оператор обеспечивает настройку программных средств только в ча-

сти выполнения функций, предусмотренных нормативными правовыми и иными актами Системы ЭДО, при условии соблюдения Клиентом Требований к рабочему месту пользователя Системы ЭДО, опубликованных на сайте ООО «Такском». В состав услуги не входит настройка программно-аппаратных средств рабочего места пользователя Системы ЭДО, кроме программного обеспечения, обслуживаемого Оператором, а также других программно-аппаратных средств вне рабочего места пользователя. Клиент обеспечивает самостоятельную настройку указанных средств.

Оператор оказывает Клиенту разовые услуги на платной основе по действующим расценкам Оператора на момент оказания услуги.

Заказ разовых услуг производится установленным порядком.

Об условиях и порядке предоставления разовых услуг Клиент информируется при заказе услуг.

При этом если предусмотрена авансовая форма расчетов за услуги и заказ Клиента не был оплачен в течение 10 (Десяти) календарных дней с

4. Порядок сдачи-приемки услуг

По факту предоставления доступа к услугам или по факту предоставления услуг в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом оформляется акт или иной документ. В случае, если Клиент не уведомил Оператора о наличии претензий в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента предоставления доступа к услугам или с момента предоставления услуг в порядке, предусмотренном настоящим разделом, доступ к услугам, услуги считаются предоставленными в полном объеме, в соответствии с выбором (заказом) Клиента.

Клиент вправе предъявить претензию в случае нарушения Оператором условий предоставления услуг и в течение 10 (Десяти) календарных

даты выставления счета, Оператор вправе аннулировать заказ.

При этом если предусмотрена кредитная форма расчетов за разовые услуги, при несвоевременной оплате оказанных услуг Оператор вправе приостановить оказание услуг в Системе ЭДО до момента исполнения Клиентом своих обязательств по оплате.

Возобновление Оператором оказания услуг Клиенту осуществляется не позднее, чем через 24 часа с момента подтверждения Клиентом совершения надлежащего платежа.

В случае если Клиент не оплачивает услуги Оператора более 3 (Трех) календарных месяцев подряд, Оператор имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Генерального соглашения / Договора без предварительного оповещения Клиента и сообщить адресатам об отключении зарегистрированных Клиентом абонентов от Системы ЭДО.

дней после факта нарушения направить Оператору мотивированную претензию. Претензия направляется Оператору в письменной форме по электронной почте taxcom@taxcom.ru с последующей доставкой оригинала. В случае полного или частичного признания Оператором правомерности претензии Клиента, Оператор корректирует Клиенту период предоставления услуг на количество дней простоя или предлагает Клиенту иное решение, соразмерно компенсирующее ненадлежащее предоставление услуг.