

Правила Сети платежных Сервисов QSystems Global Network

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила сети платежных сервисов QSystems Global Network (далее – ПРАВИЛА) определяют предназначение сети, как единой информационно-технологической системы (далее – СЕТЬ), для взаимодействия КОМПАНИИ, ПРОВАЙДЕРОВ И ПАРТНЕРОВ при информационном обмене между ними в СЕТИ, порядок присоединения ПАРТНЕРОВ к условиям работы СЕТИ, условия использования ПАРТНЕРАМИ СЕТИ для осуществления СЕРВИСОВ. Текст действующих ПРАВИЛ размещается в Интернете по адресу www.qsystemsglobal.com или предоставляется ПАРТНЕРУ КОМПАНИЕЙ по электронным каналам связи.
- 1.2. Присоединение ПАРТНЕРА к условиям ПРАВИЛ осуществляется при заключении с КОМПАНИЕЙ ДОГОВОРА. ПАРТНЕР приобретает все права и обязанности, предусмотренные ПРАВИЛАМИ, с даты вступления ДОГОВОРА в силу.
- 1.3. Обязательства, принимаемые ПАРТНЕРАМИ, равно как и обязательства, принимаемые на себя КОМПАНИЕЙ в отношении ПАРТНЕРОВ, будут считаться действительными исключительно в рамках установленных действующим законодательством Великобритании.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

- 2.1. **СЕТЬ QSystems Global Network (СЕТЬ)** – единая информационная система, обеспечивающая взаимодействие между ПАРТНЕРАМИ, КОМПАНИЕЙ и ПРОВАЙДЕРАМИ. В рамках СЕТИ и СЕРВИСОВ ПАРТНЕРЫ в случаях, предусмотренных ПРАВИЛАМИ и Правилами СЕРВИСОВ, осуществляют электронный документооборот в соответствии с разделом 9 настоящих ПРАВИЛ.
- 2.2. **ПАРТНЕР** – финансовое учреждение, Банк, или другое лицо, имеющие право на осуществление СЕРВИСОВ, которые в соответствии с условиями настоящих ПРАВИЛ и ДОГОВОРА работают в СЕТИ, и которые использует СЕРВИСЫ на условиях, в порядке и объеме, определенными в настоящих ПРАВИЛАХ и Правилах СЕРВИСОВ.
- 2.3. **ПРОВАЙДЕР** – юридическое лицо, предоставляющее заинтересованным лицам возможность осуществления СЕРВИСОВ посредством СЕТИ, на основании заключенного с КОМПАНИЕЙ договора. ПРОВАЙДЕР конкретного СЕРВИСА указывается в Правилах данного СЕРВИСА.
- 2.4. **СЕРВИС** – предоставляемый КОМПАНИЕЙ по поручению ПРОВАЙДЕРА посредством СЕТИ финансовый, платежный, переводной или информационный продукт, правами на который обладает ПРОВАЙДЕР.
- 2.5. **Правила СЕРВИСА** – документ, определяющий правила работы СЕРВИСА, порядок и условия его использования ПАРТНЕРАМИ. Правила СЕРВИСА размещаются в Интернете по адресу www.qsystemsglobal.com или предоставляются ПАРТНЕРУ КОМПАНИЕЙ по электронным каналам связи. Правила СЕРВИСА составляются КОМПАНИЕЙ на базе инструктивных материалов ПРОВАЙДЕРА.
- 2.6. **КОМПАНИЯ** – компания **QSYSTEMS Global (резидент Великобритании)** организующая работу и развитие СЕТИ, информационное и технологическое обслуживание и привлечение ПАРТНЕРОВ и ПРОВАЙДЕРОВ.
- 2.7. **ДОГОВОР** – договор, заключенный между КОМПАНИЕЙ и ПАРТНЕРОМ, регулирующий информационно-технологические и финансовые условия взаимодействия ПАРТНЕРА и КОМПАНИИ при присоединении ПАРТНЕРА к СЕТИ и подключению к СЕРВИСАМ.
- 2.8. **ИНФОРМАЦИОННО-ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР (или «Комплекс»)** – комплекс программно-технических средств автоматизации и организационных процедур, с использованием которого ПАРТНЕРЫ предоставляют третьим лицам СЕРВИСЫ в рамках СЕТИ.
- 2.9. **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕТИ** – программное обеспечение КОМПАНИИ, которое обеспечивает функциональность бизнес-процессов СЕТИ, а именно:
 - 2.9.1. **QSG.HUB** – процессинг платежных, переводных, финансовых и других электронных документов;
 - 2.9.2. **QSG.FrontOffice** – информационная система, предназначенная для автоматизации бизнес-процессов на стороне ПАРТНЕРА. QSG.FrontOffice включают в себя различные Модули для каждого из бизнес-процессов;
 - 2.9.3. **QSG.Adapters** – программные модули для интеграции QSG.HUB и информационными системами ПРОВАЙДЕРОВ;
- 2.10. **ОПЕРАТОР – КОМПАНИЯ** и/или её дочерние компании, предоставляющие услуги процессинга и иные сопутствующие услуги на правах владения программным обеспечением, доменом, торговой маркой, лицензией и необходимой организационной структурой.

3. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ СЕТИ

- 3.1. Предоставление ПАРТНЕРАМ технологических, информационных и расчетных инструментов для расширения линейки продуктов для обслуживания своих клиентов.
- 3.2. Оптимизация бизнес-процессов обслуживания клиентов Партнера за счет высокой степени интеграции платежных, переводных, финансовых и информационных Сервисов в технологии «единого окна».
- 3.3. Внедрение новых, инновационных способов массового обслуживания клиентов Партнера.
- 3.4. Расширение географического присутствия Сервисов Партнеров.

4. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОМПЛЕКСА

- 4.1. ОПЕРАТОР самостоятельно разрабатывает, модифицирует программное обеспечение и иные составляющие Комплекса, определяет и изменяет правила работы Комплекса.
- 4.2. КОМПАНИЯ или ОПЕРАТОР по поручению КОМПАНИИ предоставляет ПАРТНЕРУ необходимые методические руководства для работы в Комплексе. При внесении изменений в правила работы Комплекса ОПЕРАТОР заблаговременно уведомляет ПАРТНЕРА о внесении таких изменений.
- 4.3. ПАРТНЕР использует Комплекс при осуществлении транзакций в электронном виде в строгом соответствии с разработанными ОПЕРАТОРОМ правилами работы в Комплексе.
- 4.4. В случае, если модификация программного обеспечения ОПЕРАТОРОМ влечет невозможность использования установленной ПАРТНЕРОМ версии программного обеспечения и необходимость установки ПАРТНЕРОМ обновленных версий программного обеспечения, ОПЕРАТОР заблаговременно предоставляет ПАРТНЕРУ информацию, необходимую для обновления программного обеспечения.
- 4.5. Правила осуществления СЕРВИСА каждого ПРОВАЙДЕРА устанавливаются соответствующим ПРОВАЙДЕРОМ, настоящими правилами не регулируются. При необходимости ОПЕРАТОР на основе информации, предоставленной ПАРТНЕРОМ или соответствующим ПРОВАЙДЕРОМ, производит необходимую модификацию программного обеспечения и иных составляющих Комплекса в целях отражения Комплексом изменений, вносимых в правила работы отдельного ПРОВАЙДЕРА.

5. ПРИСОЕДИНЕНИЕ ПАРТНЕРА К СЕТИ

- 5.1. Присоединение ПАРТНЕРА к СЕТИ осуществляется путем заключения ДОГОВОРА с КОМПАНИЕЙ.
- 5.2. КОМПАНИЯ в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты вступления ДОГОВОРА в силу производит регистрацию ПАРТНЕРА в СЕТИ.
- 5.3. Для возможности работы в СЕТИ ПАРТНЕР самостоятельно обеспечивает технологическую возможность и оборудование для подключения и для работы в СЕТИ согласно требованиям технической документации по развертыванию программного обеспечения, предоставляемой ПАРТНЕРУ.

6. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПАРТНЕРА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЕРВИСОВ

- 6.1. Для подключения к СЕРВИСУ ПАРТНЕРУ необходимо изучить Правила СЕРВИСА и, в случае безусловного их принятия, направить КОМПАНИИ заявку на подключение к СЕРВИСУ в установленной форме и в порядке, предусмотренном ДОГОВОРОМ, подписанную уполномоченным лицом ПАРТНЕРА.
- 6.2. ПАРТНЕР уведомляет ПРОВАЙДЕРА о переходе на работу с СЕРВИСОМ через СЕТЬ и запрашивает предоставление всех необходимых данных для доступа и для подключения через СЕТЬ. Далее ПАРТНЕР передает полученные от ПРОВАЙДЕРА данные КОМПАНИИ. КОМПАНИЯ в случае наличия всей необходимой информации извещает ПАРТНЕРА о сроках подключения и производит подключение СЕРВИСА.
- 6.3. После того как КОМПАНИЯ известила ПАРТНЕРА о подключении сервиса ПАРТНЕР проводит предварительно несколько тестовых операций согласно предоставленному сценарию и после этого начинает осуществление реальных операций.
- 6.4. Использование ПАРТНЕРОМ СЕРВИСА осуществляется в точном соответствии с Правилами СЕРВИСА и настоящими ПРАВИЛАМИ. Использование ПАРТНЕРОМ СЕРВИСА означает и подтверждает его безусловное согласие на работу в рамках СЕРВИСА на условиях, определенных Правилами СЕРВИСА и настоящими ПРАВИЛАМИ Сети.
- 6.5. ПАРТНЕР вправе отключиться от использования СЕРВИСА по заявке, подписанной уполномоченным лицом ПАРТНЕРА, направленной КОМПАНИИ. Отключение ПАРТНЕРА осуществляется в течение не более 10 (десяти) рабочих дней с даты получения КОМПАНИЕЙ соответствующей заявки ПАРТНЕРА. Об отключении ПАРТНЕРА КОМПАНИЯ самостоятельно уведомляет соответствующего ПРОВАЙДЕРА. Финансовые взаимоотношения ПАРТНЕРА и ПРОВАЙДЕРА регулируются самостоятельно.
- 6.6. В отдельных случаях, предусмотренных Правилами СЕРВИСОВ, допускается использование СЕРВИСА путем заключения самостоятельного договора с ПРОВАЙДЕРОМ без участия КОМПАНИИ. В таком случае лицо, заключившее договор непосредственно с ПРОВАЙДЕРОМ, не является ПАРТНЕРОМ СЕТИ и не имеет возможности подключения и использования иных СЕРВИСОВ на условиях ПРАВИЛ.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

7.1. ПРАВА КОМПАНИИ

- 7.1.1. Определять технологию работы СЕТИ совместно с ОПЕРАТОРОМ, в одностороннем порядке изменять настоящие ПРАВИЛА в порядке, установленном ПРАВИЛАМИ, с обязательным уведомлением ПАРТНЕРА на условиях, предусмотренных ДОГОВОРОМ.
- 7.1.2. Осуществлять совместно с ОПЕРАТОРОМ модернизацию программного обеспечения, используемого в рамках СЕТИ, в том числе программного обеспечения ИНФОРМАЦИОННО-ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА и аппаратно-программном комплексе ПРОВАЙДЕРА.
- 7.1.3. В случае нарушения ПРАВИЛ, Правил СЕРВИСОВ ПАРТНЕРОМ КОМПАНИЯ имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить доступ ПАРТНЕРА к работе в СЕТИ в целом или к использованию отдельных СЕРВИСОВ. О приостановлении обслуживания КОМПАНИЯ обязана официально уведомить ПАРТНЕРА за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемого приостановления работы ПАРТНЕРА. Приостановление обслуживания ПАРТНЕРА производится при неустранении ПАРТНЕРОМ нарушений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента официального уведомления. Возобновление обслуживания ПАРТНЕРА происходит после устранения нарушений и исполнения ПАРТНЕРОМ обязательств перед КОМПАНИЕЙ в полном объеме в течение не более 3 (трех) рабочих дней с момента получения КОМПАНИЕЙ письма ПАРТНЕРА.
- 7.1.4. Размещать информацию об участии ПАРТНЕРОВ и других лиц, использующих СЕРВИСЫ, на официальном сайте КОМПАНИИ и использовать ее в маркетинговых целях.
- 7.1.5. КОМПАНИЯ имеет и иные права, предусмотренные Правилами СЕРВИСОВ.

7.2. ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

- 7.2.1. Поддерживать работу аппаратно-программного Комплекса – ИНФОРМАЦИОННО-ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА.
- 7.2.2. Осуществлять информационное и технологическое обслуживание ПАРТНЕРОВ в соответствии с настоящими ПРАВИЛАМИ и Правилами СЕРВИСОВ.
- 7.2.3. Осуществлять привлечение ПАРТНЕРОВ и ПРОВАЙДЕРОВ к работе в СЕТИ. Осуществлять регистрацию ПАРТНЕРОВ в СЕТИ и подключение ПАРТНЕРОВ к использованию СЕРВИСОВ.
- 7.2.4. Размещать на сайте www.qsystemsglobal.com или предоставлять в электронном виде инструктивно-информационные материалы, методические руководства необходимые ПАРТНЕРАМ для работы в СЕТИ.
- 7.2.5. Обеспечить ПАРТНЕРУ возможность работы в СЕТИ в объеме, необходимом для предоставления услуг в течение всего срока действия ДОГОВОРА при условии надлежащего выполнения ПАРТНЕРОМ условий ДОГОВОРА, настоящих ПРАВИЛ и Правил СЕРВИСОВ, используемых ПАРТНЕРОМ.
- 7.2.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания ДОГОВОРА ПАРТНЕРОМ и КОМПАНИЕЙ, включая предоставление ПАРТНЕРОМ приложений о выбранных СЕРВИСАХ, произвести регистрацию ПАРТНЕРА в СЕТИ либо уведомить об отказе в подключении.
- 7.2.7. Информировать ПАРТНЕРОВ по электронной почте о планируемых плановых (технологических) работах в СЕТИ, могущих оказать влияние на ее функционирование, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до планируемого времени проведения работ.
- 7.2.8. Информировать ПАРТНЕРОВ о планируемых изменениях в работе СЕТИ в случае, если такие изменения влекут за собой необходимость обновления или установку дополнительного программного обеспечения на программно-аппаратных комплексах ПАРТНЕРА.
- 7.2.9. Исправлять ошибки в программном обеспечении ИНФОРМАЦИОННО-ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА.
- 7.2.10. КОМПАНИЯ имеет и иные обязанности, предусмотренные Правилами СЕРВИСОВ.

7.3. ПРАВА ПАРТНЕРА

- 7.3.1. ПАРТНЕР имеет право подавать заявки на подключение к СЕРВИСАМ, отключение от СЕРВИСОВ, использовать СЕРВИСЫ в соответствии с Правилами СЕРВИСОВ, использовать в соответствии с инструктивно-информационными материалами весь доступный функционал СЕТИ.
- 7.3.2. ПАРТНЕР имеет и иные права, предусмотренные ДОГОВОРОМ и Правилами используемых СЕРВИСОВ.

7.4. ОБЯЗАННОСТИ ПАРТНЕРА

- 7.4.1. За свой счет обеспечить выполнение требований по необходимому оборудованию, включая рабочие места операционных работников, для подключения к СЕТИ, обеспечить каналы связи для работы в СЕТИ. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места описана в документации по развертыванию программно-аппаратного комплекса. Обновление технологии работы СЕТИ может предусматривать изменения требований к конфигурации рабочего места.
- 7.4.2. Немедленно информировать КОМПАНИЮ обо всех произошедших нарушениях или сбоях в работе СЕТИ или при осуществлении СЕРВИСОВ путем направления письма по электронной почте (support@qsystemsglobal.com) с описанием проблемы и приложением подтверждающих материалов.
- 7.4.3. Своевременно ознакомливаться с изменениями в работе СЕТИ, изменениях в ПРАВИЛАХ, инструктивно-информационных материалах и методических руководствах, а также Правилах используемых ПАРТНЕРОМ

СЕРВИСОВ на сайте www.gsystemsglobal.com. Учитывать вышеприведенные изменения при своей работе в СЕТИ, использовании СЕРВИСОВ.

7.4.4. Своевременно обновлять программное обеспечение, необходимое для работы в СЕТИ.

7.4.5. ПАРТНЕР имеет и иные обязанности, предусмотренные ДОГОВОРОМ и Правилами используемых СЕРВИСОВ.

8. ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Порядок и условия расчетов между ПАРТНЕРАМИ и КОМПАНИЕЙ по операциям, производимым ПАРТНЕРАМИ по отдельным СЕРВИСАМ с использованием СЕТИ, определяются ДОГОВОРАМИ и Правилами СЕРВИСОВ.

9. ОСОБЕННОСТИ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В СЕТИ

9.1. При предоставлении клиентам СЕРВИСА, в процессе осуществления обмена электронными документами между ПАРТНЕРОМ и ПРОВАЙДЕРОМ для подтверждения источника данных, а также гарантии их целостности используется электронная цифровая подпись (ЭЦП).

9.2. Схема подписи включает в себя: алгоритм генерации ключей (закрытого и открытого) пользователя; функцию генерации подписи и функцию проверки подписи.

9.3. Генерация ключей осуществляется ПАРТНЕРОМ.

9.4. Закрытый ключ используется ПАРТНЕРОМ для осуществления процедуры подписи данных. Закрытый ключ должен находиться только у лица, осуществляющего подпись. Данное лицо несет ответственность за хранение закрытого ключа. Закрытый ключ запрещено передавать другим лицам. Закрытый ключ должен находиться именно на той рабочей станции, которая используется для связи с процессинговым центром. Доступ к данной рабочей станции и к закрытому ключу на ней должны иметь только авторизованные лица ПАРТНЕРА.

9.5. ПАРТНЕР должен зарегистрировать открытый ключ в базе данных ПРОВАЙДЕРА – этот ключ будет использоваться для проверки достоверности ЭЦП. При генерации ПАРТНЕРОМ пары ключей (закрытого и открытого) во избежание подбора данных закрытого ключа и его компрометации необходимо для ЭЦП использовать алгоритм необратимого шифрования данных повышенной стойкости SHA256RSA.

9.6. Смена сертификатов с генерацией новой пары ключей должна осуществляться в соответствии с требованиями компании-разработчика средства ЭЦП.

9.7. В случае утери или компрометации закрытого ключа ПАРТНЕР должен немедленно уведомить о данном факте КОМПАНИЮ, заполнив соответствующую форму заявления.

9.8. Защита ключей от подмены и гарантия их подлинности обеспечивается цифровым сертификатом.

9.9. Сертификат ключа подписи должен содержать следующие данные:

9.9.1. Уникальный идентификатор владельца сертификата ключа подписи (ФИО или псевдоним, или учетный идентификатор владельца сертификата ключа подписи, дополнительные сведения). Уникальность Идентификатора сертификатов ключей подписи каждого владельца сертификата ключа подписи в рамках создавшего их Удостоверяющего центра обеспечена технологическими средствами;

9.9.2. Открытый ключ подписи;

9.9.3. Идентификатор сертификата ключа подписи Удостоверяющего центра, создавшего сертификат ключа подписи;

9.9.4. Уникальный регистрационный номер сертификата ключа подписи, присвоенный Удостоверяющим центром;

9.9.5. Дату начала и окончания срока действия сертификата ключа подписи;

9.9.6. Идентификатор удостоверяющего центра, выдавшего сертификат ключа подписи;

9.9.7. Подпись Удостоверяющим центром данных Сертификата ключа подписи.

9.9. В процессе обмена электронными документами между ПАРТНЕРОМ и ПРОВАЙДЕРОМ допускается использование только сертификатов формата X.509, выпущенных только с целью идентификации клиента.

9.10. Для осуществления подписи реальных финансовых документов, т.е. документов, циркулирующих между сервером ПАРТНЕРА с одной стороны и сервером промышленной эксплуатации ПРОВАЙДЕРА с другой стороны, ПАРТНЕР обязан использовать сертификат, выпущенный только доверенным центром сертификации.

9.11. КОМПАНИЯ предоставляет ПАРТНЕРУ по одному сертификату, выпущенному доверенным поставщиком Comodo (<http://www.comodo.com>), для каждой рабочей станции, используемой для связи с процессинговым центром для обмена информацией в рамках осуществления Сервиса. Генерация пары ключей производится ПАРТНЕРОМ самостоятельно.

9.12. Для осуществления подписи тестовых финансовых документов, т.е. документов, циркулирующих между сервером ПАРТНЕРА с одной стороны и тестовым сервером Провайдера с другой стороны, ПАРТНЕР вправе использовать сертификат, выпущенный не доверенным удостоверяющим центром.

9.13. Для обеспечения дополнительной защиты электронных документов внутри корпоративной сети ПАРТНЕРА, а именно между клиентскими местами, установленными в корпоративной сети ПАРТНЕРА с

одной стороны и сервером Комплекса с другой, ПАРТНЕР вправе использовать дополнительную ЭЦП. При этом решение и ответственность за использование или неиспользование дополнительного сертификата лежит полностью на ПАРТНЕРЕ.

- 9.14. Внутри корпоративной сети ПАРТНЕРА допускается использование сертификатов, выпущенных как доверенными, так и не доверенными центрами сертификации - решение и ответственность при этом лежит целиком и полностью на ПАРТНЕРЕ.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 10.1. За ненадлежащее или несвоевременное исполнение ПАРТНЕРАМИ или КОМПАНИЕЙ своих обязательств, предусмотренных ДОГОВОРОМ, ПРАВИЛАМИ, Правилами СЕРВИСОВ, виновная сторона несет ответственность в соответствии с ДОГОВОРОМ, настоящими ПРАВИЛАМИ, соответствующими Правилами СЕРВИСА.
- 10.2. КОМПАНИЯ не несет ответственности за убытки, которые могут возникнуть у ПАРТНЕРОВ, третьих лиц, в связи с неправильностью, неполнотой информации, предоставленной при работе в СЕТИ ПАРТНЕРАМИ или третьими лицами.
- 10.1. КОМПАНИЯ не несет ответственности за нарушения в работе программно-аппаратных комплексов, используемых для работы СЕТИ, произошедшие вследствие:
- 10.1.1. неквалифицированных действий (действий, не соответствующих информационно-инструктивным материалам, регламентирующим работу в СЕТИ со стороны персонала ПАРТНЕРА;
- 10.1.2. неисправности оборудования (в том числе каналов связи), предназначенного для работы в СЕТИ, ПАРТНЕРОВ, ПРОВАЙДЕРОВ;
- 10.1.3. воздействия на программно-аппаратные комплексы вредоносных программ;
- 10.1.4. неправомерного доступа неуполномоченных лиц к программно-аппаратным комплексам, используемым для работы в СЕТИ.
- 10.3. КОМПАНИЯ не несет ответственности за убытки, которые могут возникнуть у ПАРТНЕРОВ, третьих лиц в связи с участием в работе СЕТИ, не связанные непосредственно с нарушением КОМПАНИЕЙ своих обязательств.
- 10.4. Все необходимые лицензии и разрешения, необходимые для участия в работе СЕТИ, осуществления СЕРВИСОВ ПАРТНЕРЫ получают самостоятельно или при содействии КОМПАНИИ, если таковое необходимо и уместно.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 11.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность данных, используемых и получаемых при работе в СЕТИ, использовании СЕРВИСОВ, и предоставлять доступ к ним только с разрешения владельца данных.
- 11.2. Стороны обязуются обеспечивать банковскую и коммерческую тайну в отношении информации, используемой при работе в СЕТИ, использовании СЕРВИСОВ. Сведения предоставляются только уполномоченным представителям ПАРТНЕРОВ, а также государственным органам в порядке и случаях, предусмотренных законодательством, либо на основаниях условий ПРАВИЛ.
- 11.3. ПАРТНЕРЫ соглашаются, что осуществляемые КОМПАНИЕЙ обработка и хранение информации не нарушает их права собственности в отношении такой информации и условий конфиденциальности.

12. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

- 12.1. Споры и разногласия, возникающие между ПАРТНЕРАМИ, КОМПАНИЕЙ, связанные с работой в СЕТИ, должны быть урегулированы в досудебном (претензионном) порядке. Если возникшие разногласия не были урегулированы путем взаимных переговоров или в претензионном порядке в течение 30 (Тридцати) дней, то они передаются на рассмотрение в соответствии с порядком, предусмотренном ДОГОВОРОМ.
- 12.2. ПАРТНЕРЫ, КОМПАНИЯ признают данные электронных авторизаций, а также информации в электронном виде и/или на бумаге в качестве доказательств для разрешения споров и разногласий, в том числе при разрешении споров в суде.

13. ФОРС-МАЖОР

- 13.1. ПАРТНЕРЫ, КОМПАНИЯ освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных ДОГОВОРОМ, настоящими ПРАВИЛАМИ, в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение ПАРТНЕРАМИ и КОМПАНИЕЙ своих обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 13.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые ПАРТНЕРЫ и КОМПАНИЯ не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственности, в том числе: землетрясения,

наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия, а также войны, военные действия, пожары, аварии, постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.

- 13.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно информировать другую сторону о наступлении таких обстоятельств в письменной форме и сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение и возможный срок исполнения обязательств. КОМПАНИЯ распространяет полученную от ПАРТНЕРА информацию, а также информацию о невозможности выполнения обязательств КОМПАНИИ (в связи с наступлением форс-мажорных обстоятельств) посредством СЕТИ или, разместив ее на официальном сайте КОМПАНИИ не позднее следующего рабочего дня с момента получения такой информации от ПАРТНЕРА или с момента, когда КОМПАНИИ стало известно о невозможности выполнения своих обязательств.
- 13.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств отодвигается на срок действия таких обстоятельств и их последствий. В случае возникновения спора о моменте начала и окончания действия форс-мажорных обстоятельств, он разрешается путем предоставления документального подтверждения сроков этих обстоятельств, выданных соответствующими компетентными государственными органами.

14. **ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА**

- 14.1. Настоящие ПРАВИЛА утверждаются КОМПАНИЕЙ.
- 14.2. КОМПАНИЯ вправе самостоятельно в одностороннем порядке изменять ПРАВИЛА. Новую редакцию ПРАВИЛ КОМПАНИЯ размещает на сайте www.qsystemsglobal.com или рассылает ПАРТНЕРАМ в электронном виде не менее чем за 1 (один) месяц до вступления ее в силу.
- 14.3. В случае несогласия ПАРТНЕРА на использование СЕТИ в соответствии с измененными ПРАВИЛАМИ, КОМПАНИЯ и ПАРТНЕР должны рассмотреть возможность организации альтернативной схемы взаимодействия.
- 14.4. С момента вступления в силу новой редакции ПРАВИЛ ПАРТНЕРЫ КОМПАНИЯ при работе в СЕТИ руководствуются новой редакцией ПРАВИЛ. Начало работы ПАРТНЕРА на условиях, предусмотренных новой редакцией ПРАВИЛ, автоматически означает полное согласие с условиями, а также принятие всех обязательств, предусмотренных такими ПРАВИЛАМИ.

Технические требования для работы ПАРТНЕРА с КОМПЛЕКСОМ (для СЕРВИСОВ «Денежные переводы» и «Прием платежей»)

Для работы Партнера в Сети необходима установка ПО QSG.FrontOffice, которое имеет 3 компонента: База Данных, Сервер Приложений, Клиентское рабочее место. База Данных и Сервер Приложений устанавливаются на сервер, а Клиентское рабочее место на компьютер оператора.

Минимальные Требования к аппаратному обеспечению для серверной части QSG.FrontOffice

Компонент	Количество операций		
	менее 5.000 в месяц	5.000 – 10.000 в месяц	10.000 -15.000 в месяц
Процессор	Intel Pentium III 600MHz	Intel Pentium IV 800MHz	Intel Pentium IV 1200MHz
Оперативная память	348 Mb	512 Mb	512 Mb
Место на диске	Выделять место с учетом прироста размера базы данных на 360 Mb в месяц или 4.500 Mb в год при использовании СУБД Microsoft SQL Express и на 600 Mb в месяц или 7.500 Mb в год для других версий СУБД	Выделять место с учетом прироста размера базы данных на 1.250 Mb в месяц или 15.000 Mb в год	Выделять место с учетом прироста размера базы данных на 1.875 Mb в месяц или 22.500 Mb в год
Сетевые соединения	Интранет соединение: 128 kbits Интернет соединение с QSG.HUB: 128 kbits		

Минимальные требования к системному ПО для серверной части QSG.FrontOffice

Компонент	Количество операций		
	менее 5.000 в месяц	5.000 – 10.000 в месяц	10.000 -15.000 в месяц
Операционная система	Windows Server 2003 (Web/Standard SP2) или Windows Server 2008 (Web/Standard)	Windows Server 2003 Standard SP2 или Windows Server 2008 Standard	
СУБД	Microsoft SQL Server 2005 (Express SP2 English Version*, Standard SP2 English Version) или Microsoft SQL Server 2008 (Express English Version, Standard English Version)	Microsoft SQL Server 2005 Standard SP2 English Version или Microsoft SQL Server 2008 Standard English Version	
Веб-сервер	IIS 6.0 или IIS 7.0		
Дополнительные компоненты	Microsoft .NET Framework 2.0 SP1 Microsoft .NET Framework 3.5 SP1		

Требования к сетевым настройкам для серверной части QSG.FrontOffice

Назначение	Требования
Для взаимодействия серверной части QSG.FrontOffice и QSG.Hub	Должен быть открыт порт 443 (для протокола https) для входящих и исходящих соединений на адрес или имя сервера QSG.Hub
Для взаимодействия серверной части QSG.FrontOffice и клиентской	Должны быть открыты порты 443 (для протокола https) и 80 (для протокола http) для входящих и исходящих соединений на адреса или имена клиентских машин
Для доступа на сайт выдачи сертификатов (чтобы осуществить запрос сертификата)	Должен быть открыт порт 443 (для протокола https) для входящих и исходящих соединений на адрес https://hub.qsystemsglobal.com/CustomClientCert/

Требования к аппаратному обеспечению для клиентской части QSG.FrontOffice

Название компонента	Минимальные требования	Рекомендуемые требования
Процессор	1.0 GHz	1.5 GHz и более
Оперативная память	256 MB	512 MB
Место на диске	50 MB под клиентскую часть + 250 MB под .Net Framework 2.0	500 MB и более

Требования к программному обеспечению для клиентской части QSG.FrontOffice

Название компонента	Требования
Операционная система	Windows 2000/XP/Vista/ 7
Дополнительно	.Net Framework 2.0 SP1

Требования к каналу связи между компьютером, на который установлен клиент и сервером QSG.FrontOffice

Количество одновременно работающих пользователей	Пропускная способность
5	64 kbits
10	128 kbits
50	512 kbits
100	768 kbits
1000	4 MBits
10000	20 MBits

Порядок поддержки Комплекса

1. **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (HELP-DESK):**

- 1.1. Информационное обслуживание осуществляется ОПЕРАТОРОМ путем предоставления консультаций, обучения, дополнительной документации, доступа к информационным ресурсам ОПЕРАТОРА по вопросам эксплуатации Комплекса по рабочим дням с 06.00 до 16.00 часов Западноевропейского времени (GMT-0).
- 1.2. ОПЕРАТОР регистрирует обращения ПАРТНЕРОВ для получения услуг по информационному обслуживанию.
- 1.3. Информационное обслуживание ПАРТНЕРА должно осуществляться по возможности незамедлительно, если для этого не требуется проведения дополнительных мероприятий. Случаи сопровождения, требующие более 2-х часов работы ОПЕРАТОРА или вопросы, повторяющиеся более 3-х раз, считаются поддержкой.
- 1.4. Обслуживание ПАРТНЕРА по вопросам, связанным с работой ПРОВАЙДЕРА и не относящимся к работе КОМПЛЕКСА, а также консультации по ПРАВИЛАМ СЕРВИСА, предоставляемого ПРОВАЙДЕРОМ, осуществляются на основании отдельного тарифа.

2. **ПОДДЕРЖКА:**

- 2.1. В случае обнаружения инцидента и невозможности его устранения путем диагностики программы на расстоянии (по телефону) ответственное лицо ПАРТНЕРА по IT-сопровождению оформляет заявку на устранение инцидента с описанием ситуации, при которой инцидент был обнаружен. К заявке прилагаются копии экранов с диагностическими сообщениями и/или другая поясняющая информация по усмотрению ПАРТНЕРА. Заявки оформляются в электронном виде на сайте ОПЕРАТОРА по адресу <http://helpdesk.qsystemsglobal.com> либо направляются по email: support@qsystemsglobal.com.
- 2.2. ОПЕРАТОР:
 - 2.2.1. принимает к исполнению запрос ПАРТНЕРА не позднее чем через 2 рабочих часа после его отправки;
 - 2.2.2. производит необходимые работы по фиксации сбоев и исправлению ошибок; осуществляет консультации по восстановлению работоспособности Комплекса;
 - 2.2.3. при необходимости вносит исправления версию Комплекса;
- 2.3. ПАРТНЕР:
 - 2.3.1. предоставляет необходимые ресурсы и права ответственным лицам ПАРТНЕРА для проведения ими работ по поддержке программного продукта;
 - 2.3.2. обеспечивает работу Комплекса путем предоставления необходимых технических средств, необходимых для выполнения эксплуатационных требований ОПЕРАТОРА;
 - 2.3.3. дает предложения по улучшению функциональных характеристик Комплекса;
 - 2.3.4. обеспечивает сохранность Комплекса;
- 2.4. Обслуживание заявки производится ОПЕРАТОРОМ в следующие сроки:
 - 2.4.1. ошибки приоритета 1 должны быть устранены в течение 4-х рабочих часов после регистрации заявки. При невозможности устранения ошибки приоритета 1 в вышеуказанный срок, стороны согласуют конечный срок устранения ошибки приоритета 1.
 - 2.4.2. Ошибки приоритета 2 и 3 должны быть устранены в сроки, согласованные между сторонами в заявке на устранение инцидента.

Определения приоритетов ошибок:

1. **Ошибка приоритета 1** – блокирующая или критическая ошибка, т.е. ошибка, приводящая Комплекс в нерабочее состояние, в котором невозможно продолжить его эксплуатацию. Ошибка также считается критической, если конкретная операция (транзакция) приводит к неправильной реакции Комплекса при использовании корректных исходных данных, причем в Комплексе не существует другого способа для выполнения данной операции и наличие такой ошибки препятствует дальнейшей эксплуатации Комплекса.
2. **Ошибка приоритета 2** – существенная ошибка, не препятствующая дальнейшей эксплуатации Комплекса (программа продолжает работать; генерируемые данные частично неверны, но в Комплексе существуют другие способы выполнения данной операции).
3. **Ошибка приоритета 3** – ошибка представления данных, т.е. ошибка, связанная с форматами выдачи информации на экран и/или бумажный носитель и не влияющая на результаты работы Комплекса в процессе его текущей эксплуатации. К таким ошибкам могут быть отнесены: орфографические ошибки в надписях, неправильное расположение или неправильная длина выводимых на экран надписей или полей и т.п.