Правила користування платформою «EDI Network»

- Правила користування Платформою «EDI Network»

Правила користування Платформою «EDI Network»

Загальні положення

Правила користування платформою «EDI NETWORK» (далі — Правила) є невіддільною частиною договору про надання послуг доступу до програмної продукції на умовах постачання.

Ці Правила регламентують:

- порядок використання програмної продукції;
- правила підключення до програмної продукції;
- правила обліку платежів, які відображаються в Особовому рахунку;
- інші умови, пов’язані з використанням платформи.

Усі дії, які виконує учасник електронного документообігу в межах програмної продукції, повинні здійснюватися відповідно до Інструкцій по роботі з платформою, розміщених за посиланням або за посиланням.

Терміни та визначення

- **КЕП** — кваліфікований електронний підпис, що використовується відповідно до чинного законодавства України.
- **ЮЗД** — юридично значущий документ / документообіг.
- **Акаунт** — облікова бізнес-одиниця (юридична або фізична особа Користувача), від імені якої здійснюються взаємовідносини між Провайдером та Користувачем.
- **Відвідувач** — будь-яка особа, якій надається право користуватися відкритими інформаційними розділами програмної продукції, що доступні без проходження реєстрації.
- **Користувач** — особа, яка:
  - пройшла реєстрацію на веб-сайті Провайдера за посиланням або за посиланням (для сервісу EDIN IDP);
  - авторизувалась на платформі за допомогою логіна та пароля або за допомогою гугл-акаунта;
  - є стороною договору про надання доступу до програмної продукції.
  - Користувачеві надається доступ до програмної продукції, що дає йому право користуватися нею відповідно до умов договору та чинного законодавства.
- **Оператор (Провайдер)** — Товариство з обмеженою відповідальністю «АТС», власник і адміністратор програмної продукції.
  Оператор є виконавцем відповідно до договору про надання доступу до

програмної продукції.
Офіційний вебсайт Оператора: https://edin.ua/

- **GLN** — глобальний ідентифікаційний номер місця розташування, що використовується для ідентифікації Користувача у системі.
- **Тариф / Тарифний пакет** — пропозиція, яка визначає перелік функціональних можливостей програмної продукції, доступних Користувачеві, а також порядок формування їх вартості. Перелік доступних тарифних пакетів розміщено за посиланням. Оплата Користувачем обраного тарифного пакета підтверджує досягнення домовленості щодо вартості доступу до програмної продукції, а також строків та періодичності здійснення платежів. Відомості про обрані тарифні пакети відображаються в Особистому кабінеті Користувача.
- **Опція тарифу** — спеціальний параметр сервісу програмної продукції, який визначає додаткові ліміти або обмеження щодо її використання. Серед таких опцій можуть бути, зокрема, кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій, кількість користувачів, кількість перевезень, кількість файлів, кількість сторінок тощо.
- **Користувацька сесія** — одночасне використання платформи одним й тим самим Користувачем з різних пристроїв та/або в різних браузерах. Кожен пристрій та/або браузер створює 1 користувацьку сесію.
- **Сервіс** — це окремі функціональні можливості програмної продукції, доступ до яких надається Користувачу в межах обраного тарифного плану або договору.
- **Програмна продукція** — об’єкт права інтелектуальної власності, а саме комп’ютерна програма «EDI NETWORK», що включає її оновлені версії, результати доопрацювань, модернізації, удосконалень, а також похідні, взаємопов’язані та вбудовані програми. Уся ця програмна продукція є результатом комп’ютерного програмування і функціонує виключно за умови підключення до мережі Інтернет. У тексті Правил термін «Програмна продукція» також використовується як «платформа».

Інші терміни та визначення, які не передбачені цими Правилами, вживаються у значеннях, визначених договором про надання доступу до програмної продукції.

Надання доступу до програмної продукції

До початку використання платформи Відвідувач повинен:

1. Пройти реєстрацію за посиланням або за посиланням (тільки для сервісу EDIN IDP)
   Реєстрація вважається завершеною після підтвердження електронної адреси та/або телефона та введення пароля.
2. Мати дійсний КЕП, виданий кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг (далі — Кваліфікований надавач) відповідно до законодавства України.
3. Створити акаунт та заповнити дані акаунту, використовуючи відповідну форму та інструменти платформи.
   При створенні акаунту Користувачу необхідно самостійно вказати реквізити та дані.
   Після створення акаунту Користувачу надається доступ до програмної продукції.

4. У процесі створення акаунту необхідно:
   - Ознайомитися з Офертою про надання доступу до програмної продукції, прийняти її та дотримуватись під час використання платформи.
   - Ознайомитися з цими Правилами та дотримуватись їх під час використання платформи.
   - Ознайомитися з Політикою конфіденційності, прийняти її та дотримуватись під час використання платформи
5. Обрати тарифний пакет та поповнити Особовий рахунок на суму не менше вартості обраного тарифного пакета.

Користувацькі сесії

За замовчуванням Користувачу сервісів «EDI Network», «E-Сертифікати», «E-Специфікація» надається 1 сесія, тобто одночасно лише 1 Користувач у 1 браузері може використовувати зазначені сервіси.

Якщо придбано n "Додаткових сесій", то такий Користувач може працювати з вказаними сервісами одночасно у n+1 сесіях.

Обмеження щодо кількості користувацьких сесій, передбачені цим пунктом Правил, поширюються виключно на сервіси: «EDI Network», «E-Сертифікати», «E-Специфікація».

Порядок використання платформи

Обов'язкові дії для початку роботи на платформі

Використовувати функціональні можливості платформи можуть лише авторизовані Користувачі.

Для авторизації необхідно перейти за посиланням або за посиланням (тільки для сервісу EDIN IDP). На формі авторизації слід ввести логін і пароль, отримані та/або створені під час реєстрації, або авторизуватись за допомогою гугл-акаунта.

Процес роботи з платформою та сервісами

Процес роботи з платформою передбачає створення, надсилання, отримання, підписання та подальше опрацювання документів (зокрема: відхилення, прийняття, підписання у відповідь, відмова від підписання, друк, вивантаження, перегляд тощо).

Процес роботи з сервісом EDIN IDP передбачає завантаження файлів для розпізнавання та перетворення в структурований формат, перевірку та редагування розпізнаних даних, вивантаження json-масиву документів, що були розпізнані.

Покроковий порядок роботи з кожним сервісом описано у відповідних розділах інструкцій за посиланням або за посиланням

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 посиланням або за посиланням

Порядок роботи з тарифами та надання доступу

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 пакета.

У випадку, якщо 30-денний тестовий доступ завершується після 20 числа поточного місяця і Користувач обрав тарифний пакет до дати завершення тесту — тестовий доступ автоматично подовжується до кінця цього місяця.

Щоб скористатися можливістю продовження тестового доступу, потрібно обрати тарифний пакет, що починається з місяця, у якому завершується тестовий період, наданий при реєстрації.

Вибір тарифного пакета

Для вибору або зміни тарифного пакета Користувачу необхідно перейти до Особистого кабінету, у розділ «Акаунт», підрозділ «Баланс». За допомогою конструктора тарифів потрібно обрати необхідний сервіс, період оплати та інші параметри.

Після завершення налаштування тарифу — сформуйте та оплатіть рахунок-фактуру на відповідну суму. Доступ до платформи буде активовано лише за умови повної оплати тарифного пакета або наявності достатніх коштів на Особовому рахунку.

При виборі періоду сервісу Користувач має змогу вказати будь-який період, що не перевищує 12 місяців, включно з поточним. У разі вибору кількох місяців та наявності

відповідної суми на рахунку, доступ до сервісу буде активований на зазначений період.

Зміна тарифного пакета

Змінити тарифний пакет через Особистий кабінет можливо лише у бік збільшення опцій тарифу або продовжити обраний тарифний пакет на майбутні періоди.

Під зміною тарифного пакета мається на увазі зміна його опцій — наприклад, збільшення кількості поставок чи ЮЗД-документів.

Для зменшення опцій тарифного пакета необхідно надіслати запит на електронну адресу: sales@edin.ua.

Під час зміни тарифу Користувач отримує рахунок-фактуру на сплату різниці між ціною нового тарифу та раніше сплаченого тарифу. При цьому списання коштів виконується з урахуванням залишку коштів на Особовому рахунку.

У випадку, якщо коштів на Особовому рахунку недостатньо, зміна тарифного пакета не відбувається.

При зміні тарифного пакета невикористані опції (наприклад, залишок кількості поставок), раніше надані знижки або пільги не переносяться та не враховуються. Зміни набирають чинності з моменту списання коштів з Особового рахунку.

Додавання сервісів

Додавання нових сервісів здійснюється через конструктор тарифів в Особистому кабінеті. Після вибору нових сервісів формується окремий рахунок-фактура на їх вартість.

Доступ до нових сервісів буде активовано після списання коштів з Особового рахунку відповідно до ціни обраного тарифного пакета.

У випадку недостатності коштів на Особовому рахунку доступ до нових сервісів не надається. У такому разі Користувачу необхідно поповнити рахунок для активації доступу.

Період (строк) дії тарифного пакета

- **Основний тарифний пакет** починає діяти з 1-го числа місяця, який було вказано при його виборі.
- **Додатковий тарифний пакет** активується з 1-го числа поточного місяця.
- **Змінений тарифний пакет** починає діяти з 1-го числа того місяця, на який виконано зміну.

Строк дії тарифного пакета завершується в останній день місяця, відповідно до обраного періоду.

Пролонгація тарифу

За замовчуванням для всіх сервісів активовано автоматичну пролонгацію. Користувач має можливість самостійно вимкнути її в профілі акаунту.

Як працює автопролонгація:

- Після завершення строку дії тарифного пакета він автоматично подовжується на мінімально можливий період, передбачений для відповідного сервісу:
  - якщо мінімальний період — 1 місяць, пролонгація відбувається на 1 місяць;
  - якщо мінімальний період — 1 рік, пролонгація виконується на 1 рік.
- Додаткові тарифні пакети, активовані у поточному місяці, не підлягають автоматичній пролонгації.

Автоматична пролонгація виконується у випадку, якщо:

- відсутній активований тарифний пакет на наступний місяць;
- не обрано жодного тарифного пакета на наступний період.

Автоматична пролонгація здійснюється 1-го числа місяця, в якому закінчується дія тарифного плану, на наступний період (місяць або рік).

У разі активації тарифного пакета після 1-го числа місяця, перевірка необхідності автоматичної пролонгації відбувається щоденно, починаючи з 5 робочих днів до завершення поточного місяця.

Користувач має право самостійно обрати тарифний пакет на наступний період згідно з вимогами цих Правил.

Блокування доступу

Блокування доступу до програмної продукції відбувається за наявності наступних підстав:

- Недостатньо коштів на Особовому рахунку для активації тарифного пакета, тарифний пакет не активується. У разі відсутності у Користувача оплаченого тарифного пакета доступ блокується.
- Вичерпано ліміт опцій тарифу (кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій та інші), а також відсутні кошти для списання позалімітних опцій, блокується доступ до відповідного сервісу.
- У разі відключення або не вибору сервісу в тарифному пакеті, доступ до нього буде заблоковано.
- У разі несплати заборгованості за попередні періоди доступ блокується до всіх сервісів, навіть якщо вони були сплачені.
- За ініціативи самого Користувача (Клієнта).
- Грубі порушення договору про надання доступу до програмної продукції, цих Правил та інструкцій.
- У разі отримання Провайдером інформації про:
  - про поширення на Користувача дії санкцій Ради безпеки ООН, органів США (OFAC, BIS, Держдепартамент), Європейського Союзу, Великобританії, України або інших організацій, рішення та акти яких є юридично обов’язковими;
  - про співпрацю Користувача (напряму або через посередників) з особами, на яких поширюються санкції;
  - про те, що Користувач є юридичною особою, створеною за законодавством України, кінцевим бенефіціарним власником, учасником або акціонером якої з часткою 10% і більше є російська федерація або її громадянин (крім тих, що проживають на території України на законних підставах);

- про передачу Користувачем матеріальних ресурсів незаконним збройним чи воєнізованим формуванням, створеним на тимчасово окупованій території України, або таким, що діють від імені держави-агресора, а також незаконним органам влади чи окупаційній адміністрації на цих територіях.

Для відновлення доступу з підстав, визначених у пунктах 1–4 (фінансові підстави), необхідно поповнити Особовий рахунок на відповідну суму. Для вирішення питань щодо відновлення доступу у випадках, визначених у пунктах 5–7, слід звернутися до Провайдера за адресою електронної пошти: sales@edin.ua.

Індивідуальні тарифи

У разі, якщо запропоновані тарифні пакети та умови тарифікації не відповідають потребам Користувача, між Користувачем і Провайдером може бути досягнуто домовленості щодо застосування індивідуальних тарифів. Для отримання спеціальної (індивідуальної) пропозиції Користувач має надіслати відповідний запит на електронну адресу: sales@edin.ua.

Зміна індивідуального тарифу або підключення додаткових сервісів здійснюється виключно через відповідальних представників Провайдера.
В Особистому кабінеті Користувача відображаються лише обрані тарифні пакети.

Доступ до Програмної продукції може надаватися Користувачу на акційних або інших спеціальних умовах. Інформація про такі умови публікується на веб-сайті https://edin.ua та/або в Особистому кабінеті Користувача.

З метою інформування потенційних Користувачів про Програмну продукцію, підвищення їхньої лояльності, а також заохочення до використання додаткових сервісів і функцій Програмної продукції, Провайдер може надавати доступ до Програмної продукції та її сервісів безоплатно. Такий доступ здійснюється в рекламних цілях відповідно до чинного законодавства про рекламу та на умовах, визначених цими Правилами або правилами використання відповідних сервісів.

Супровідні послуги

Під супровідними послугами маються на увазі будь-які додаткові послуги, зокрема: доопрацювання платформи відповідно до індивідуальних потреб Користувача, доопрацювання модулів інтеграції, налаштування, консультації та інші послуги, які не входять до складу права на використання програмної продукції. Вартість супровідних послуг визначається окремо та не включається до ціни обраного тарифного пакета. Надання таких послуг здійснюється на підставі оплаченого рахунку-фактури. Актуальні ціни на супровідні послуги доступні в прайс-листі за посиланням.

Опис умов тарифікації

Опис сервісів, умов доступу, функціональних можливостей та опцій наведено в конструкторі тарифів. З загальною комерційною пропозицією можна ознайомитися за посиланням.

Вартість обраного тарифного пакета розраховується у гривні — національній валюті України — за еквівалентом у євро, визначеним за курсом Національного банку

України, збільшеним на 3%. Дата курсу НБУ визначається згідно з пунктом 7.1.1 цих Правил.

Активація тарифного пакета

Для активації послуги користувач обирає потрібний тарифний пакет.
Якщо на Особовому рахунку достатньо коштів для покриття вартості обраного пакета, списання відбувається автоматично.

У разі недостатності коштів формується рахунок-фактура на суму рекомендованого платежу для поповнення Особового рахунку. Він чинний до першого числа наступного місяця.ця.

Якщо оплата була здійснена після зазначеного терміну, обраний тарифний пакет анулюється, а кошти зараховуються на Особовий рахунок. Щоб активувати тарифний пакет, користувачеві необхідно повторно обрати бажаний тариф.

Правила роботи з Особовим рахунком

Користувач має можливість переглянути в Особовому кабінеті, у розділі «Акаунт» → підрозділ «Баланс», наступну інформацію:

- поточний стан Особового рахунку;
- прогнозований термін, на який вистачить залишку коштів;
- історію операцій (поповнення, списання) з Особового рахунку;
- прогнозовану дату блокування.

Користувач зобов’язується самостійно відстежувати та контролювати стан Особового рахунку шляхом регулярного перегляду інформації в Особовому кабінеті. У разі необхідності Користувач зобов’язаний своєчасно поповнити рахунок у порядку, визначеному Правилами та договором про надання доступу до програмної продукції.

Провайдер має право інформувати Користувача на електронну адресу, вказану при створенні акаунту, у таких випадках:

- при недостатності коштів на Особовому рахунку;
- при необхідності продовження тарифного пакета на наступний період;
- при досягненні 90% ліміту опцій обраного тарифу.

Користувач може використовувати залишок коштів на Особовому рахунку виключно для розрахунків з Провайдером.

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

Зарахування на Особовий рахунок

Користувач може поповнювати Особовий рахунок на будь-яку суму та в будь-який час. Однак для активації доступу сума поповнення має бути не меншою за вартість обраного тарифного пакета на відповідний період.

Доступ до програмної продукції вважається наданим у повному обсязі, належним чином і відповідно до умов Правил та Договору, починаючи з дати зарахування коштів за обраний тарифний пакет на поточний рахунок Виконавця.

Зарахування коштів на Особовий рахунок здійснюється в національній валюті України — гривні (UAH).

Визначення дати курсу Національного банку України

Дата курсу Національного банку України визначається наступним чином:

- у разі сплати рахунку-фактури протягом 7 днів з дати її формування — використовується дата формування рахунку-фактури засобами програмної продукції;
- у разі зміни умов тарифного пакета (додавання сервісів, зміна опцій тарифу) — дата внесення змін до тарифу;
- у разі автоматичної пролонгації доступу до сервісу — 1 число місяця, з якого здійснюється така пролонгація.

Рекомендований платіж

З метою запобігання блокуванню Користувача платформа формує суму рекомендованого платежу. Рекомендований платіж не обов’язковий до сплати.

Розмір рекомендованого платежу розраховується за формулою:
Рекомендований платіж = Вартість обраного тарифу + 7%.

Списання з Особового рахунку

Списання коштів з Особового рахунку здійснюється:

- під час активації тарифного пакета — у випадках додавання сервісів, вибору нового пакета або зміни чинного тарифу.
  Списання проводиться за поточний місяць у повному обсязі вартості тарифного пакета, незалежно від дати активації та без урахування невикористаних опцій (наприклад, кількості поставок, ЮЗД-операцій тощо).
- Позалімітні опції списуються з Особового рахунку 1 числа наступного місяця відповідно до вартості, зазначеної в описі тарифного пакета.
- Щомісяця, 1 числа, за умови встановлення параметра «Автопролонгація», з Особового рахунку автоматично списується повна вартість обраного тарифного пакета.

Списання виконується в національній валюті України — гривні, у еквіваленті євро за курсом Національного банку України на дату зарахування коштів на Особовий рахунок з додатковим коефіцієнтом +3%.

У разі недостатності коштів списання не здійснюється і доступ до сервісу блокується до моменту поповнення Особового рахунку на відповідну суму.

Анулювання та повернення коштів

Невикористані опції тарифу (наприклад, кількість поставок, кількість ЮЗД-операцій тощо) анулюються щомісяця на наступний день після закінчення строку дії обраного тарифного пакета або при зміні тарифного пакета — як у бік збільшення, так і у бік зменшення.

Кошти, внесені на поповнення Особового рахунку, які не були списані у рахунок тарифних пакетів, сервісів або позалімітних опцій, повертаються Провайдером протягом 10 календарних днів за умови подання Користувачем письмової заяви, у якій мають бути вказані:

- найменування отримувача;
- код ЄДРПОУ;
- дата та номер платіжного доручення;
- розрахунковий рахунок;
- назва банку;
- сума повернення;
- причина повернення

Баланс Особового рахунку

Залишок (баланс) Особового рахунку змінюється залежно від операцій поповнення та списання. Поповнення додається до балансу, а списання віднімається від нього.

Баланс Особового рахунку може бути:

- позитивним (більше як 0);
- нульовим (дорівнює 0);
- від’ємним (менше як 0).

Позалімітні операції

Позалімітні опції — це опції, які перевищують встановлені в обраному тарифному пакеті ліміти. Вартість таких опцій зазначена в описі відповідного тарифного пакета.

Наприклад, якщо Користувач використав усі оплачені X поставок протягом місяця, всі наступні поставки оплачуються за вартістю X євро за одиницю (зазначеною в описі тарифного пакета).

Для уникнення виникнення позалімітних опцій Провайдер може інформувати Користувача на електронну пошту, вказану при реєстрації, коли використання опції досягає 90% ліміту тарифу.

З метою уникнення заборгованості за позалімітні опції Користувач має можливість:

- заздалегідь змінити тарифний пакет у бік збільшення;
- обрати додатковий тарифний пакет до кінця поточного місяця, у якому можуть виникнути позалімітні опції;
- поповнити Особовий рахунок на необхідну суму.

Якщо Користувач не скористається зміною тарифного пакета або не обере додатковий тарифний пакет до кінця поточного місяця, позалімітні опції будуть списані з Особового рахунку 1 числа наступного місяця за вартістю, зазначеною в описі тарифного пакета.

У разі виникнення заборгованості (від’ємного балансу Особового рахунку) доступ до сервісу блокується до повного погашення боргу. Блокування доступу відбувається навіть якщо наступний період тарифного пакета був оплаченим заздалегідь.

Сервісна підтримка платформи

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

Служба сервісної підтримки забезпечує наступні параметри, спрямовані на надійне функціонування платформи:

- Графік обслуговування: з 09:00 до 18:00, з понеділка по п’ятницю (за Київським часом), крім вихідних, святкових та неробочих днів, визначених законодавством України.
  У цей період здійснюється реєстрація, обробка та вирішення звернень, що надходять до Служби сервісної підтримки.
  Прийом звернень здійснюється через електронну пошту та чат платформи.
- Час реагування Служби сервісної підтримки на звернення Користувача — до 240 хвилин.
  Це максимальний інтервал між отриманням звернення та початком реагування з боку Служби сервісної підтримки.
- Час обробки та передачі електронного документа — до 60 хвилин.
  Це максимальний період, протягом якого електронний документ може бути оброблений і переданий, за умови його повної відповідності вимогам формату та бізнес-логіки, визначеним у внутрішніх регламентах Провайдера.
- Доступність платформи — 95%.
  Це відсоток від загальної кількості астрономічних годин у місяці, протягом яких платформа є доступною для використання Користувачем.

Прикінцеві положення

- Провайдер залишає за собою право вносити зміни до функціональних можливостей платформи, здійснювати її доопрацювання, удосконалення, модернізацію та оновлення, а також впроваджувати нові інструменти та змінювати наявні інструменти платформи.
- На момент укладення договору про надання доступу до програмної продукції, прийняття Правил та/або здійснення інших дій, що підтверджують надання доступу, Користувач підтверджує, що програмна продукція перебуває у стані певної функціональної та технічної спроможності, який є достатнім, стабільним, відомим Користувачу та таким, що його влаштовує.
- Провайдер має право змінювати ці Правила шляхом:
  - публікації нової редакції Правил на сайті Провайдера;
  - розміщення оновленої редакції безпосередньо на платформі у відповідному розділі;

- або надсилання інформаційного повідомлення про зміни до Правил чи інструментів платформи на електронну адресу, зазначену Користувачем під час реєстрації в програмній продукції.

- Правила в новій редакції або зміни до них набирають чинності з моменту їх розміщення на відповідній сторінці платформи або сайту Провайдера, або з моменту надсилання відповідного інформаційного повідомлення Користувачу.
- Провайдер має право надсилати контрагентам Користувачів електронні листи інформаційного характеру від імені Користувачів, використовуючи електронні адреси таких контрагентів, які були попередньо надані Користувачами на законних підставах виключно для цілей функціонування платформи.

  Зазначені електронні листи можуть інформувати контрагентів (у тому числі потенційних) щодо:
  - отримання нових документів;
  - зміни статусів документів;
  - надходження нових запитів або запрошень на підключення;
  - зміни статусу запитів або запрошень на підключення;
  - змін у процесах роботи або в індивідуальних налаштуваннях;
  - неможливості відправлення або отримання документа від Користувача.