

# **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ, ПОДПИСАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ – ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ «DOCSTROI.KZ» (оферта)**

## **1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1.1.** Оператор – Частная компания «DocStroiKZ» (БИН), обладающая исключительными имущественными правами на объект авторского права под названием «Сервис для формирования, подписания и хранения исполнительной – технической документации DocStroiKZ».

**1.2.** «Сервис для формирования, подписания и хранения исполнительной – технической документации DocStroiKZ» (по тексту – Система) – информационная система, имеющая преднастроенную конфигурацию, предназначенная для работы с электронными документами на протяжении всего их жизненного цикла (создание, изменение, согласование, подписание, регистрация, хранение, поиск и т.д.) и позволяющая автоматизировать внутренние бизнес-процессы, а также обеспечивать внешний электронный документооборот Клиента.

**1.3.** Клиент – юридическое лицо, филиал или представительство юридического лица, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, деятельность которого не запрещена действующим законодательством Республики Казахстан, от имени которого выступают и действуют Уполномоченные лица, выразившие Акцепт Оферты и/или подписавшие Договор присоединения в соответствии с разделом 2 настоящих Условий предоставления «Сервис для формирования, подписания и хранения исполнительной – технической документации DocStroiKZ» (по тексту – Условия).

**1.4.** Оферта – текст настоящих Условий, опубликованный на Сайте Оператора: <https://docstroi.kz/offer> и являющийся Офертой Оператора всем потенциальным Клиентам в соответствии с п. 5 ст. 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

**1.5.** Акцепт – ответ Клиента на Оферту о полном и безоговорочном ее принятии и согласии с условиями предоставления Услуг Оператора путем совершения действий, указанных в разделе 2 настоящих Условий. Совершая действия по Акцепту настоящей Оферты, Уполномоченное лицо Клиента заверяет о своей правоспособности и дееспособности, а также подтверждает свое законное право вступать в договорные отношения с Оператором.

**1.6.** Уполномоченное лицо Клиента – первый руководитель Клиента либо физическое лицо, связанное с Клиентом правовыми отношениями и уполномоченное Клиентом на совершение от имени Клиента действий, указанных в разделе 2 настоящих Условий, а также на совершение действий в Системе, в том числе, на подписание электронных документов в Системе, обладающее ЭЦП с правом подписи Клиента.

**1.7.** Договор присоединения – неотъемлемая часть Условий, подписанный Уполномоченным лицом Клиента, в котором определяются расчет стоимости Услуг Оператора, порядок взаиморасчетов за Сервис Системы и иные условия.

**1.8.** Услуги Оператора – услуги Сервиса Системы, Дополнительные услуги и иные услуги, предоставляемые Оператором.

**1.9.** Сервис Системы – услуги по доступу к Системе по принципу «как есть», предоставляемые Оператором по модели SaaS в соответствии с настоящими Условиями.

**1.10.** Дополнительные услуги – технические работы по дополнительной настройке Системы, конфигурирование имеющихся типов документов и справочников, работы по администрированию Системы, в том числе, настройка типов документов (без изменения программного кода), проведение централизованного обучения Пользователей Клиента и иные услуги, предоставляемые Оператором по отдельному заказу со стороны Клиента.

**1.11.** Личный кабинет – это инструмент взаимодействия Клиента/Пользователей Клиента с Оператором. Позволяет активно взаимодействовать с администратором системы и Службой поддержки Оператора.

**1.12.** Администратор Системы – это физическое лицо, уполномоченное Клиентом или работником Клиента, уполномоченный Клиентом взаимодействовать с Оператором (подавать заявки, администрировать систему, подавать заявки на дополнительные услуги, ознакомиться от имени Клиента с официальными и другими документами в Личном кабинете и других разделах).

**1.13.** Ценовая политика – актуальная стоимость всех оказываемых Оператором Услуг, утверждаемая решением Правления Оператора и опубликованная на Сайте Оператора.

**1.14.** Модель SaaS (с англ. software as a service - программное обеспечение как услуга) – предоставление Клиенту доступа к Системе, расположенной на сервере Оператора на период, определенный в Договоре присоединения.

**1.15.** Пользователь Клиента – физическое лицо, в том числе, Уполномоченное лицо Клиента, связанное с Клиентом правовыми отношениями и уполномоченное Клиентом на совершение действий в Системе, в том числе, на подписание электронных документов в Системе, обладающее ЭЦП с правом подписи Клиента или ЭЦП сотрудника Клиента.

**1.16.** Электронный документ – документ в Системе, созданный Пользователем Клиента, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена электронной цифровой подписью Пользователя Клиента, который признается юридически значимым документом.

**1.17.** Электронная цифровая подпись (по тексту – ЭЦП) – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, который создан средствами Системы с использованием ключей, выданных Национальным удостоверяющим центром РК, и подтверждающий легитимность электронного документа. В соответствии с Законом Республики Казахстан «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» от 7 января 2003 года № 370, ЭЦП равнозначна собственноручной подписи подписывающего лица и влечет одинаковые юридические последствия. ЭЦП - особый реквизит электронного документа, который позволяет установить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента подписания ЭЦП и подтвердить принадлежность ключей ЭЦП Пользователю Клиента.

**1.18.** Коммерческое предложение – документ со сроком действия, определяющий стоимость Услуг Оператора, имеющий уникальный номер, рассчитанный и сформированный Уполномоченным лицом Клиента или Пользователем Клиента посредством Онлайн-калькулятора, расположенного на Сайте Оператора.

**1.19.** Онлайн-калькулятор – инструмент, позволяющий рассчитать стоимость Услуг Оператора в соответствии с Ценовой политикой Оператора, размещенный на Сайте Оператора.

**1.20.** Расчет стоимости Услуг Оператора – документ, являющийся приложением и неотъемлемой частью Договора присоединения, основанный на Коммерческом предложении, в котором определяются: период пользования, размер абонентской платы за Сервис Системы, количество пользователей, перечень типов документов в Системе и Дополнительные услуги.

**1.21.** Баланс в Личном кабинете – общая сумма, указанная в Расчете стоимости Услуг Оператора, зачисленная на текущий счет в Личном кабинете Клиента.

**1.22.** Абонентская плата – плата за расчетный период (месяц/квартал), списываемая/начисляемая за использование Сервиса Системы ежечасно, размер которой устанавливается в Коммерческом предложении и в Расчете стоимости Сервиса Системы.

**1.23.** Расчетный период – 1 (один) календарный месяц/квартал, в течение которого оказывались услуги Сервиса Системы, и в период которого начисляется/списывается Абонентская плата.

**1.24.** Шлюз «Казахстанский центр обмена электронными документами» (по тексту – Шлюз Оператора) – информационная система, обеспечивающая внешний обмен электронными документами, интегрированная с Системой.

**1.25.** ВШЭП – Внешний шлюз «электронного правительства», информационная система, предназначенная для интеграции государственных и негосударственных информационных систем (посредством внешнего шлюза «электронного правительства») в рамках «электронного правительства». ВШЭП является одновременно шлюзом и маршрутизатором, а также средством и механизмом гарантированной доставки сообщений. Владелец данного шлюза является АО «Национальные информационные технологии».

**1.26.** Сайт – официальный интернет-ресурс Оператора, расположенный по адресу: <https://docstroi.kz/>.

**1.27.** Принцип «как есть» (с англ. «as is» - «как есть») – преднастроенная конфигурация Системы, в том виде, в котором предоставляется Оператором.

**1.28.** SIEM (с англ. security information and event monitoring - управление информационной безопасностью и событиями безопасности) – централизованная система мониторинга и анализа логов подозрительных действий, совершаемых в Системе Пользователями Клиента, используемая Оператором при обеспечении информационной безопасности Системы.

**1.29.** Уровень доступности Системы (по тексту – SLA, с англ. Service Level Agreement) – обеспечение уровня доступности Системы согласно параметрам, указанным в Договоре присоединения.

**1.30.** Недоступность Системы – подтвержденный Оператором факт полного отсутствия доступа к Системе Клиента, за исключением времени проведения профилактических, технических работ и форс-мажорных обстоятельств. Частичная неработоспособность Системы и неработоспособность мобильного приложения не являются недоступностью Сервиса Системы.

**1.31.** Двухфакторная аутентификация – метод контроля доступа к Системе, в котором предусмотрено прохождение двойной процедуры доступа пользователя к Системе.

**1.32.** Дисковое пространство – объем памяти, выделенный на серверном оборудовании Оператора на одного пользователя, размер которого определяется Клиентом на Онлайн-калькуляторе.

**1.33.** Стороны – Клиент и Оператор, являющиеся сторонами настоящих Условий и/или Договора присоединения.

## **2. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ КЛИЕНТОМ НАСТОЯЩИХ УСЛОВИЙ И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

**2.1.** Использование Клиентом Услуг Оператора означает полное и безоговорочное согласие Клиента с настоящими Условиями.

**2.2.** Настоящие Условия опубликованы на сайте Оператора и доступны для каждого Пользователя Системы.

**2.3.** Клиент или потенциальный Клиент совершает следующее действие при первом использовании Системы:

➤ Внимательно ознакомиться с настоящими Условиями и поставить галочку в графе «ознакомлен».

**2.4.** С момента получения доступа к Системе и ее использования Клиентом Акцепт считается выполненным Клиентом, и Условия считаются принятыми Клиентом. С указанного момента Условия являются заключенным,

вступившим в законную силу, юридически значимым соглашением между Клиентом и Оператором основополагающим документом, регулирующим договорные взаимоотношения между Клиентом и Оператором, в том числе, при урегулировании любых споров между Клиентом и Оператором в связи с использованием Системы.

#### **2.5. Порядок заключения Договора присоединения:**

**2.5.1.** После получения Коммерческого предложения Клиенты, имеющие намерение пользоваться Сервисом Системы, обращаются к Оператору для заключения Договора присоединения.

**2.5.2.** Стороны прилагают максимальные усилия для подписания Договора присоединения в течение 1 (одного) календарного месяца со дня получения Коммерческого предложения Клиентом.

**2.5.3.** В случае превышения срока заключения Договора присоединения, указанного в пункте 2.5.2 настоящих Условий, предоставленные скидки аннулируются.

**2.5.4.** В случае заключения договора на предоставление Сервиса Системы по форме Клиента предоставленные скидки аннулируются.

**2.5.5.** После заключения Договора присоединения у Клиента возникают финансовые обязательства перед Оператором по оплате за пользование Сервисом Системы.

**2.6.** После заключения Договора присоединения между Сторонами Оператор предоставляет Клиенту доступ к Системе на период, указанный в Договоре присоединения.

**2.7.** Стороны вправе заключить Договор присоединения на веб-портале государственных закупок Республики Казахстан в соответствии со ст. 43 ст. 31 Закона Республики Казахстан «О государственных закупках» с учетом положений пункта 2.5.4. настоящего Договора.

#### **2.8. Порядок перезаключения Договора присоединения на новый период:**

**2.8.1.** Клиент вправе сформировать Коммерческое предложение на Сайте Оператора.

**2.8.2.** В целях обеспечения бесперебойного доступа к Системе Оператор вправе заблаговременно до окончания срока действия Договора присоединения предоставить Клиенту Коммерческое предложение с предложением заключения Договора присоединения на новый период.

**2.8.3.** В целях обеспечения бесперебойного доступа к Системе Договор присоединения на новый период должен быть заключен не позднее даты истечения срока действия предыдущего Договора присоединения.

**2.9.** Для цели, предусмотренной в пп.2.8.3. выше, Клиенту могут направляться напоминания о предстоящем истечении срока действующего Договора присоединения путем автоматических уведомлений в Системе со следующей периодичностью: за 3 (три) календарных месяца, за 1 (один) календарный месяц, за 1 (одну) неделю и за 3 (три) календарных дня до даты истечения действующего Договора присоединения.

**2.10.** При незаключении Договора присоединения на новый период в срок, предусмотренный в пп.2.8.3. выше, в дату, следующую за последним днем срока действия истекшего Договора присоединения, доступ Клиента к Системе автоматически приостанавливается (блокируется).

**2.11.** При незаключении Договора присоединения на новый период в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты истечения срока действия предыдущего Договора присоединения, доступ Клиента к Системе считается прекращенным, Оператор вправе удалить все созданные и подписанные Клиентом электронные документы в Системе, либо передать их Клиенту по его письменному запросу в соответствии с п.12.10 настоящих Условий.

**2.12.** В случае непогашения Клиентом образовавшейся суммы задолженности по оплате Услуг Оператора в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения указанной задолженности, доступ Клиента к Системе автоматически приостанавливается (блокируется) до даты погашения задолженности, но в любом случае не более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней с даты возникновения задолженности. После истечения 60 (шестидесяти) календарных дней с даты возникновения задолженности и непогашении задолженности Клиентом, доступ Клиента к Системе считается прекращенным с наступлением последствий, установленных в п.2.11. выше.

**2.13.** В случае досрочного расторжения Договора присоединения наступают последствия, предусмотренные в п.2.11. выше, в дату, следующую за датой прекращения договорных отношений.

### **3. ПРЕДМЕТ УСЛОВИЙ**

**3.1.** По настоящим Условиям Оператор обязуется оказать услуги по предоставлению Сервиса Системы в порядке, установленном настоящими Условиями, а Клиент обязуется подписать Договор присоединения, соблюдать настоящие Условия при использовании Сервиса Системы и производить оплату Услуг Оператора в порядке, установленном Договором присоединения.

**3.2.** Настоящие Условия регулируют порядок использования Сервиса Системы. Оператор предлагает Клиенту на условиях настоящих Условий воспользоваться доступным Сервисом Системы. Оператор вправе в любое время пересматривать или изменять условия предоставления Сервиса Системы, дополнять, изменять, ограничивать, расширять функциональные возможности Сервиса Системы, в том числе, условия доступа Клиента к Сервису Системы или его отдельным функциональным возможностям.

**3.3.** Порядок определения стоимости и взаиморасчетов, срок предоставления Сервиса Системы и иные условия оказания услуг Сервиса Системы и Дополнительных услуг определяются в Договоре присоединения.

**3.4.** Все права интеллектуальной собственности на Систему, включая исключительные имущественные права, являются собственностью Оператора и не передаются Клиенту в связи с заключением настоящих Условий, Договора присоединения и использованием Клиентом Сервиса Системы. Оператор сохраняет за собой все права

интеллектуальной собственности на любые модификации и/или дополнения Системы, созданные Оператором, в том числе, в рамках оказания услуг Сервиса Системы и/или Дополнительных услуг.

**3.5.** Договоры (за исключением Договора присоединения), соглашения, иные аналогичные документы правового характера, подписываемые Клиентом и/или заключаемые Клиентом с его контрагентами через Сервис Системы, рассматриваются исключительно в качестве документов самого Клиента. Оператор не является их стороной и не несет никакой ответственности за их заключение и/или исполнение. Оператор не является организатором сделок с участием Клиента, посредником, агентом или представителем Клиента и/или иным заинтересованным лицом в отношении сделок, предлагаемых/заключаемых/совершаемых с участием Клиента.

**3.6.** Услуги Сервиса Системы считаются оказанными в момент, когда любой Пользователь Клиента произвел авторизацию в Системе, начал производить действия в Системе (создание, отправка, просмотр документов и пр.).

**3.7.** Стороны соглашаются, что все документы, подписанные Клиентом, Пользователем Клиента в Личном кабинете посредством его ЭЦП, признаются Сторонами документами, равнозначными подписанным собственноручной подписью, и обладают теми же юридическими последствиями, являются юридически значимыми и могут применяться в качестве доказательств в спорах и судах согласно законодательству Республики Казахстан.

**3.8.** Документы, созданные в Системе в электронной форме, в случае отсутствия адресата в системах внешнего электронного документооборота возможно доставить посредством направления на предоставленный адрес электронной почты.

## **4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА СИСТЕМЫ**

### **4.1. В соответствии с Ценовой политикой Сервис Системы состоит из следующих услуг:**

**4.1.1.** доступ и пользование Сервисом Системы с выбранными в Онлайн-калькуляторе решениями, типами документов и количеством пользователей в Системе;

**4.1.2.** размещение Системы и аренда серверной инфраструктуры Оператора;

**4.1.3.** внешний обмен электронными документами через Шлюз Оператора со всеми корреспондентами Клиента, в том числе, государственными органами (при прохождении процедур регистрации в уполномоченном органе). Данный сервис приобретается за счет Дополнительных услуг;

**4.1.4.** администрирование серверов, на которых размещена Система;

**4.1.5.** обеспечение информационной безопасности, сохранности и конфиденциальности данных Клиента в Системе в соответствии с приложением 1 к настоящим Условиям и Ценовой политикой;

**4.1.6.** предоставление доменного адреса;

**4.1.7.** предоставление SSL сертификата безопасности соединения;

**4.1.8.** услуги развития и разработки Системы;

**4.1.9.** лицензионная поддержка;

**4.1.10.** техническая поддержка посредством обращения в Службу поддержки Оператора за консультацией, а также посредством оформления заявок в Личном кабинете;

**4.1.11.** контроль менеджера проектов, при выборе и оплате Клиентом данного сервиса в соответствии с Ценовой политикой;

**4.1.12.** иные услуги, оказываемые Оператором и выбранные Клиентом и указанные в подписанном Сторонами Договоре присоединения.

### **4.2. Доступ к Сервису Системы**

**4.2.1.** После подписания Договора присоединения Клиенту предоставляется доступ к Системе с типами документов и решениями, предусмотренными в Договоре присоединения, и на указанный в нём срок.

**4.2.2.** Датой начала расчетного периода будет являться дата подписания Сторонами Договора присоединения, если иная дата не оговорена в Договоре присоединения.

**4.2.3.** В случае несвоевременного подписания актов выполненных работ (оказанных услуг), несвоевременной оплаты за оказанные Услуги и/или отказа от Сервиса Системы, Оператор блокирует доступ Клиента к Системе.

**4.2.4.** В случае отсутствия намерения Клиента по дальнейшему использованию Сервиса Системы, если Клиент, использующий Сервис Системы, не заключил Договор присоединения, в том числе, на новый период, Оператор блокирует доступ Клиента к Системе и удаляет все электронные документы, созданные и/или подписанные Клиентом в Системе. При этом Оператор не несет ответственности за хранение электронных документов Клиента в Системе. При наличии письменного официального запроса от Клиента, Оператор выгружает и передает Клиенту электронные документы, созданные Клиентом в период использования Сервиса Системы, в формате xml в соответствии с порядком, указанным в п.12.10 Условий, и при внесении Клиентом соответствующей оплаты, согласованной между Сторонами. Оператор оставляет за собой право по собственному усмотрению прекратить доступ к Системе Пользователя Клиента, нарушившего Условия и правила, регламентирующие функционирование и использование Сервиса Системы, а также временно приостановить или прекратить доступ такого Пользователя Клиента в Личный кабинет. Пользователь Клиента, доступ которого к Сервису Системы был прекращен, или сведения которого перестали быть действительными, не имеет права создавать новую учетную запись повторно без специального разрешения Оператора. Пользователь Клиента не имеет права использовать учетные данные другого пользователя.

### **4.3. Доступность Системы**

**4.3.1.** Оператор обеспечивает уровень доступности Сервиса Системы согласно параметрам, указанным в Договоре присоединения.

**4.3.2.** При обеспечении Оператором уровня доступности Системы в расчетном периоде (месяц) ниже параметров, указанных в Договоре присоединения, стоимость услуг за Сервис Системы за указанный месяц будет пересчитана. Перерасчет производится на основании актов недоступности Системы, подтвержденных обеими Сторонами.

**4.3.3.** В расчет доступности Сервиса Системы не входит время с 21.00 до 7.00 в рабочие дни, а также не входят дни, официально являющимися выходными и праздничными днями. В вышеотмеченные периоды Оператор имеет право проводить профилактические и технические работы в Системе без предварительного уведомления Клиента, в том числе, с временным приостановлением доступа к Сервису Системы. При необходимости проведения технических и профилактических работ в Системе в другое время, Оператор уведомляет о проведении указанных работ любым способом. Право Оператора проводить профилактические и технические работы не означает наличие обязанности Оператора по проведению данных работ. Указанные работы проводятся Оператором, по его усмотрению, по мере необходимости.

**4.3.4.** Недоступность Системы фиксируется в случае её полной недоступности более 5 минут.

**4.3.5.** В случае, если Клиент не зафиксировал факт недоступности Сервиса Системы, или Оператор не подтвердил недоступность Сервиса Системы, то такие случаи не признаются Сторонами недоступностью Сервиса Системы и не являются основанием для перерасчета и уменьшения стоимости услуг за Сервис Системы.

**4.3.6.** Частичная неработоспособность Системы, при которой Система доступна для авторизации, либо неработоспособны отдельные модули или функции, а также неработоспособность мобильного приложения не является фактом недоступности Системы и не может служить основанием для перерасчета и уменьшения стоимости услуг за Сервис Системы.

**4.3.7.** Заявки по частичной неработоспособности Системы оформляются Клиентом путем отправки заявок в Службу Поддержки Оператора.

### **4.4. Количество пользователей, типы документов/решения в Сервисе Системы и Дополнительные услуги**

**4.4.1.** Используемые типы документов/решения в Сервисе Системы предоставляются Клиенту в стандартной конфигурации по принципу «как есть» без изменений/адаптации.

**4.4.2.** Если в процессе использования Сервиса Системы для Клиента были реализованы адаптация или существенное изменение типов/решений через заявки на Дополнительные услуги, данные типы/изменения предоставляются Клиенту в измененном виде в случае продления договора на Сервис Системы в соответствии с Расчетом стоимости услуг.

**4.4.3.** Сервис Системы для Клиента содержит типы документов/решения, определенные в Договоре присоединения.

**4.4.4.** Любое изменение процесса, дополнительные модификации, доработки бизнес-процессов и другие доработки, влекущие изменение стандартной конфигурации Сервиса Системы, реализуются в рамках Дополнительных услуг, которые рассчитываются в денежном выражении и оплачиваются отдельно от услуг за Сервис Системы.

**4.4.5.** Дополнительные услуги оказываются на основании заявок, поданных Клиентом в Личном кабинете.

**4.4.6.** Все Дополнительные услуги по заявкам Клиента в Личном кабинете исполняются Оператором только при наличии положительного Баланса в Личном кабинете. После исполнения заявки в Личном кабинете Оператор высылает уведомление Клиенту об исполнении заявки в Личном кабинете, после чего Клиент должен проверить результат исполненной заявки в Личном кабинете. В случае отсутствия письменного обращения Клиента в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения им письменного уведомления об исполнении заявки, заявка считается исполненной Оператором и принятой Клиентом. За оказанные Клиенту Дополнительные услуги с Баланса в Личном кабинете списывается сумма, равная стоимости исполненной заявки.

**4.4.7.** Баланс в Личном кабинете действует в течение срока действия Договора присоединения, по окончании которого оплаченный Клиентом остаточный Баланс в Личном кабинете может перейти на следующий период действия Договора присоединения. Остаточный Баланс в Личном кабинете переходит на следующий период действия Договора присоединения только один раз, последующие переходы невозможны, и остаточный Баланс, оплаченный Клиентом, аннулируется. Остаточный Баланс в Личном кабинете в денежном выражении в любом случае Клиенту не возвращается.

**4.4.8.** Баланс в Личном кабинете может использоваться на Дополнительные услуги на основании заявки, поданной Клиентом в Личном кабинете.

**4.4.9.** Если Клиент приобрел Сервис Системы со скидкой, но после заключения Договора присоединения уменьшает количество пользователей и типы документов/решений в Системе, все предоставленные скидки Оператора аннулируются, и стоимость за Сервис Системы рассчитывается без учета скидок, начиная с месяца/квартала, в котором допущено уменьшение, и в последующие периоды, в соответствии с Ценовой политикой.

**4.4.10.** В случае если Пользователи Клиента не имели активностей и действий в Системе, не пользовались Системой в прошедшем расчетном периоде (месяц/квартал), и отсутствует заявка Клиента на изменение количества Пользователей Клиента, стоимость Сервиса Системы за прошедший расчетный период (месяц/квартал) не уменьшается и оплачивается в полном объеме.

#### **4.5. Переписка с государственными органами**

**4.5.1.** Оператор по заявке Клиента предоставляет возможность взаимодействия с Единой системой электронного документооборота государственных органов (ЕСЭДО ГО) через Шлюз Оператора и Внешний шлюз «электронного правительства» Республики Казахстан (ВШЭП).

**4.5.2.** Для взаимодействия с ЕСЭДО ГО и подключения к электронной переписке с государственными органами Клиент подает в уполномоченный орган заявку на добавление нового корреспондента в ЕСЭДО ГО. После добавления корреспондента в ЕСЭДО ГО и его активации на стороне уполномоченного органа, осуществляется подключение технического взаимодействия с ЕСЭДО ГО. При этом в пакете приобретенных решений Клиента обязательно наличие следующих решений: входящий, исходящий, обращения физических лиц и юридических лиц.

**4.5.3.** Оператор обеспечивает техническую доставку писем посредством взаимодействия с ЕСЭДО ГО до ВШЭП. В случае возникновения проблем и/или сбоев при доставке писем во ВШЭП и дальше до адресата необходимо обращаться в АО «Национальные информационные технологии». Оператор не несет ответственность за ошибки, медленную обработку, невозможность обработки, доставки, возникшие на стороне ВШЭП. Оператор в интерфейсе Сервиса Системы отображает уведомления с информацией о доставке или недоставке документа, по причине, связанной с работой ВШЭП.

**4.5.4.** Каждый Клиент несет ответственность за актуальность сроков действия предоставленных ЭЦП сертификатов, для чего не позднее, чем за 1 (один) месяц до истечения срока действия ЭЦП Клиента, Клиент направляет письмо/заявку в уполномоченный орган и Оператору с просьбой актуализировать ЭЦП. ЭЦП заменяют на стороне ВШЭП и Оператора в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения уведомления о замене.

### **5. МЕТОДОЛОГИЯ РАСЧЕТА СТОИМОСТИ АРЕНДЫ СЕРВИСА СИСТЕМЫ**

**5.1.** Стоимость услуг за Сервис Системы рассчитывается на основании следующих параметров, определяемых Клиентом самостоятельно в Онлайн-калькуляторе:

**КолПольз** - количество Пользователей Клиента;

**КолРПАренд** - количество расчетных периодов аренды (месяц/квартал), выбранных Клиентом с начала даты заключения Договора присоединения;

**Конфигурация** - стоимость выбранных в Онлайн-калькуляторе типов документов и решений для одного пользователя на один Расчетный период;

**УрДост** – уровень доступности, указанный в Договоре присоединения.

**5.2.** На основании предоставленных данных, автоматически рассчитываются следующие параметры:

**КолЧасРП** – общее количество часов в расчетном периоде (месяц/квартал).

**КолЧасРП** = 24 часа \* количество календарных дней в расчетном периоде (месяц/квартал)

**Стоимость Часа** - стоимость часа аренды, с выбранной конфигурацией и количеством пользователей.

**Стоимость Часа** = **Конфигурация** \* **КолПольз** / **КолЧасРП**

**ОбщСтоимость** - общая стоимость договора на аренду Сервиса Системы с учетом количества расчетных периодов (месяц/квартал).

**ОбщСтоимость** = **Конфигурация** \* **КолПольз** \* **КолРПАренд**

**5.3.** Расчет уровня доступности Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц) зависит от количества пользователей в расчетном периоде (месяц), выбранного Клиентом желаемого уровня доступности Сервиса Системы и определяется по следующим формулам:

**SLA(УрДост)** - количество часов в расчетном периоде (месяц), в течение которого Оператор обязан обеспечить работоспособность Сервиса Системы, в зависимости от параметра Уровня доступности, выбранного Клиентом.

**SLA(УрДост)** = **КолЧасРП** \* **УрДост** / 100 = **КолЧасРП** \* **УрДост** / 100

**ВремяПростоя** - время, в течение которого Клиентом был зафиксирован факт недоступности Сервиса Системы с 7.00 до 21.00 в рабочие дни. Недоступность Сервиса Системы в другое время не может засчитываться как **ВремяПростоя**.

**5.3.1.** Для оформления **ВремяПростоя** Клиент направляет электронное письмо на почтовый ящик [help@docstroj.kz](mailto:help@docstroj.kz) с обязательным приложением подтверждающих материалов и скриншотов. После подтверждения Оператором факта недоступности Системы и подписанием Акта недоступности Системы, **ВремяПростоя** фиксируется для перерасчета.

**5.3.2.** Оператор после получения от Клиента сообщения о недоступности Системы проверяет данную заявку. В случае подтверждения недоступности Системы Оператор может подтвердить недоступность Системы Актом о недоступности Системы, и время полной недоступности Системы входит в расчет уровня доступности Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц). В случае не подтверждения недоступности Системы Оператор отклоняет Акт о недоступности Системы с приложением подтверждающих материалов доступности Системы, и соответствующее время не является основанием для уменьшения уровня доступности Системы.

**5.3.3.** В случае, если Клиент в течение 12 (двенадцати) часов с момента возникновения недоступности Системы не сообщил о недоступности Сервиса Системы путем направления электронного письма на почтовый ящик [help@docstroj.kz](mailto:help@docstroj.kz), а равно не зафиксировал в Личном кабинете факт недоступности Сервиса Системы, то такие случаи не признаются Сторонами недоступностью Сервиса Системы и не являются основанием для уменьшения уровня доступности Системы и стоимости услуг за Сервис Системы.

**5.3.4.** Частичная неработоспособность Системы не является недоступностью Системы и не является основанием для уменьшения уровня доступности Системы и стоимости услуг за Сервис Системы. Заявки по частичной неработоспособности Системы оформляются Клиентом в Личном кабинете в рамках лицензионной поддержки Сервиса Системы.

**5.3.5.** **SLAфакт** - фактическое количество часов в месяц, в течение которого Оператор обеспечил работоспособность Сервиса Системы. В **SLAфакт** не учитываются **КолЧасПрофРП**. **SLAфакт** в месяц рассчитывается автоматически в Личном кабинете Клиента.

$$SLAфакт = КолЧасРП - ВремяПростоя$$

**5.3.6.** В случае, если в расчетном периоде **SLAфакт** меньше **SLA(УрДост)**, автоматически производится перерасчет стоимости Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц/квартал), путем умножения **SLAфакт** на стоимость часа аренды Сервиса Системы **СтоимостьЧаса**.

$$СтоимостьНачислРП = SLAфакт * СтоимостьЧаса$$

**5.3.7.** В случае, если в расчетном периоде **SLAфакт** больше или равно **SLA(УрДост)**, перерасчет стоимости Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц/квартал) не производится.

$$СтоимостьНачислРП = КолЧасРП * СтоимостьЧаса$$

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Помимо прав и обязательств, которые содержатся в других разделах Условий, Стороны имеют следующие права и обязанности:

### 6.1. Клиент обязуется:

- 6.1.1.** производить оплату за Сервис Системы, Услуги Оператора.
- 6.1.2.** назначить Уполномоченное лицо Клиента.
- 6.1.3.** осуществлять взаимодействие с Оператором через Личный кабинет.
- 6.1.4.** сохранять конфиденциальность информации по Договору присоединения, не являющейся публичной.
- 6.1.5.** соблюдать и не нарушать права Оператора на объекты интеллектуальной собственности.
- 6.1.6.** обеспечить использование в Системе Пользователями Клиента ЭЦП юридического лица, выданного НУЦ РК.
- 6.1.7.** предоставлять действующие и корректные адреса электронной почты Клиента/Пользователей Клиента, в том числе, путем предоставления ответов на соответствующие запросы Оператора и при заполнении профайла Клиента.

### 6.2. Клиент вправе:

- 6.2.1.** пользоваться Сервисом Системы, за исключением времени проведения профилактических, технических и аварийных работ.
- 6.2.2.** инициировать предложения по улучшению предоставления Сервиса Системы.
- 6.2.3.** приобретать Дополнительные услуги.
- 6.2.4.** на основании соответствующего письменного запроса, в период действия Договора присоединения запросить у Оператора передачу данных путем их выгрузки в формате xml на предоставленный Клиентом

жесткий диск, в рамках приобретения Дополнительных услуг.

### **6.3. Клиенту запрещается:**

**6.3.1.** изучать технологию разработки Системы, копировать конфигурацию в Системе, копировать графический интерфейс Системы.

**6.3.2.** проводить тестирование производительности, тестирование на проникновение (penetration testing) Системы, в том числе, с помощью или участием третьих лиц, без письменного согласия Оператора.

**6.3.3.** публиковать в средствах массовой информации, социальных сетях, Интернете или любом ином публичном пространстве информацию, прямо или косвенно касающуюся Системы и/или Оператора, и/или иных лиц в связи с их действиями/бездействием относительно Системы и/или Оператора, без официального письменного согласия Оператора и его письменного согласования, предоставленного в отношении содержания каждой соответствующей публикации. Клиент обязуется обеспечить выполнение требований настоящего пункта любым работником Клиента, любым лицом, аффилированным с Клиентом, или состоящим с ним в договорных отношениях, или иным образом привлеченным и/или задействованным Клиентом, и получившим информацию относительно Системы и/или Оператора в связи с заключением Клиентом Договора присоединения и/или использованием Клиентом Сервиса Системы.

**6.3.4.** совершать действия, представляющие угрозу информационной безопасности Системы, а также действия, содержащие признаки правонарушений, предусмотренных Кодексом Республики Казахстан «Об административных правонарушениях», и преступлений, предусмотренных Уголовным Кодексом Республики Казахстан.

### **6.4. Оператор обязуется:**

**6.4.1.** предоставлять Сервис Системы в соответствии с настоящими Условиями и Договором присоединения.

**6.4.2.** в пределах срока действия заключенного Договора присоединения, при условии соблюдения Клиентом всех требований настоящих Условий и Договора присоединения, не увеличивать в одностороннем порядке стоимость предоставления Сервиса Системы, за исключением случаев пересчета скидок, предусмотренных настоящими Условиями.

**6.4.3.** осуществлять взаимодействие с Клиентом через Личный кабинет.

### **6.5. Оператор вправе:**

**6.5.1.** в любое время модифицировать Систему, выпускать новые релизы Системы, в том числе, добавлять новые свойства и функциональные возможности в Системе и предлагать Клиенту по стоимости согласно Ценовой политике.

**6.5.2.** упоминать наименование Клиента и/или размещать логотип организации Клиента в числе клиентов Оператора в маркетинговых целях, если от Клиента в письменном виде не поступал запрет на такое упоминание/размещение. Все размещенные Оператором в маркетинговых целях наименования и/или логотипы организации Клиента не подлежат удалению до момента поступления прямого запрета от Клиента.

**6.5.3.** пересмотреть стоимость за услуги Сервиса Системы, в случаях, если Клиент желает внести корректировки в настоящие Условия или использовать собственную форму договора на получение соответствующих услуг. При этом уровень надбавки определяется согласно Ценовой политике.

**6.5.4.** ежегодно увеличивать стоимость Сервиса Системы с учетом уровня официальной инфляции.

**6.5.5.** проводить профилактические, технические работы в Системе.

**6.5.6.** проводить опросы для работников Клиента в Системе в целях выявления проблемных зон и совершенствования работы Системы.

**6.5.7.** в целях совершенствования работы Системы, улучшения и разработки новых свойств и функциональных возможностей, настраивать интеграции и/или использовать сторонние информационные системы, приложения и пр.

**6.5.8.** в целях совершенствования работы Системы собирать, обрабатывать и иным образом использовать статистику о действиях Клиента в Системе, использовании Клиентом функционала Системы, в том числе, о количестве и видах документов, создаваемых и направляемых посредством Системы.

**6.5.9.** в целях осуществления двухфакторной аутентификации осуществлять сбор действующих электронных адресов Клиента/Пользователей Клиента.

**6.5.10.** размещать в Системе новостные материалы, связанные с функционированием Системы и/или деятельностью Оператора, и/или о каких-либо событиях, фактах, прогнозах, затрагивающих вопросы использования систем электронного документооборота и/или иные смежные области, а также направлять указанные новостные материалы по адресам электронной почты Клиента/Пользователей Клиента.

**6.5.11.** при невыполнении или несвоевременном выполнении Клиентом обязательств по оплате за Сервис Системы и/или Дополнительные услуги приостановить предоставление Сервиса Системы.

**6.5.12.** высылать уведомление Клиенту в Личном кабинете о предстоящем истечении срока действия Договора присоединения и приобретении Сервиса Системы на новый период.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** Оператор не предоставляет каких-либо заверений или гарантий относительно того, что Сервис Системы будет соответствовать требованиям и ожиданиям Заказчика. Сервис Системы предоставляется по принципу «как



есть», путем предоставления Клиенту доступа к Системе. Предоставляемый уровень доступности Системы устанавливается в Договоре присоединения. В случае, если уровень доступности Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц/квартал) был ниже, чем предусмотрено в Договоре присоединения, производится перерасчет стоимости услуг за Сервис Системы за соответствующий месяц/квартал в сторону уменьшения в соответствии с положениями, предусмотренными в разделе 5 настоящих Условий. Клиент не вправе предъявлять Оператору какие-либо иные пеню, неустойку, штрафные санкции в связи с недоступностью Системы.

**7.2.** В случае, если согласно требованиям законодательства Республики Казахстан Клиент, при ненадлежащем оказании услуг Сервиса Системы, обязан выставить штраф, то п. 7.1. настоящего раздела не применяется. В таком случае, за исключением форс-мажорных обстоятельств и времени проведения профилактических и технических работ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств Оператором, если Сторонами зафиксирован факт недоступности Системы в расчетном периоде (месяц/квартал), Клиент взыскивает с Оператора неустойку, равную стоимости недоступности Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц/квартал), но не более 10% от стоимости за Сервис Системы за соответствующий расчетный период (месяц/квартал). Под неисполнением и/или ненадлежащим исполнением обязательств в настоящем пункте понимается обеспечение уровня доступности Сервиса Системы менее, чем установлено в Договоре присоединения. Клиент не вправе предъявлять Оператору иные пеню и штрафные санкции, не предусмотренные настоящими Условиями.

**7.3.** Оператор несет ответственность в случае наступления полной и/или частичной утери данных Клиента в Системе при документально доказанной вине Оператора в размере реальных убытков, но не более 5% от стоимости услуг Оператора по Договору присоединения.

**7.4.** В случае просрочки Оператором исполнения заявки в Личном кабинете в рамках Дополнительных услуг, Клиент вправе требовать от Оператора уплаты неустойки в размере 0,1% от стоимости просроченной заявки за каждый день просрочки, но не более 5% от стоимости просроченной Оператором заявки в Личном кабинете. Клиент не вправе предъявлять Оператору иные пеню и штрафные санкции за просрочку исполнения заявок в Личном кабинете в рамках Дополнительных услуг.

**7.5.** Стороны оговорили, что ни при каких обстоятельствах ответственность Оператора перед Клиентом, включая сумму убытков в размере реального ущерба, применяемая в связи с исполнением настоящих Условий, Договора присоединением, и иными обстоятельствами, связанными с Сервисом Системы, не будет превышать 10% от стоимости услуг Оператора, оплаченной Клиентом Оператору по Договору присоединения.

**7.6.** Клиент несет ответственность за:

**7.6.1.** действия Пользователей Клиента в Системе, в том числе, за нарушение ими сохранности пароля к своим ЭЦП и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования ЭЦП Пользователя Клиента в Системе.

**7.6.2.** все действия, совершенные в Системе под логином Пользователя Клиента.

**7.6.3.** причиненный Оператору реальный ущерб, возникший вследствие нарушения прав Оператора на объекты интеллектуальной собственности или нарушения Клиентом/Пользователями Клиента положений настоящих Условий. За нарушение Клиентом, а также Пользователями Клиента прав Оператора на объекты интеллектуальной собственности и/или настоящих Условий, в том числе, за нарушение пункта 6.1.5. Условий, Клиент несет ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан, а также международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, а также обязан выплатить Оператору вне судебного порядка (i) штраф в размере 50% от общей стоимости услуг Оператора по действующему Договору присоединения, или, по выбору Оператора, (ii) твердую денежную сумму, равную стоимости причиненного Оператору реального ущерба. Стоимость реального ущерба, причиненного Оператору вследствие нарушения прав Оператора на объекты интеллектуальной собственности и настоящих Условий, оценивается независимой экспертной организацией, расходы по оплате услуг которой несет Клиент. Оператор вправе требовать исполнение настоящего пункта в судебном порядке в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

**7.6.4.** несвоевременное подписание актов выполненных работ и/или неоплату за Сервис Системы в виде неустойки размере 0,1% от стоимости Сервиса Системы за расчетный период (месяц/квартал) за каждый календарный день просрочки, но не более 5% от стоимости Сервиса Системы в расчетном периоде (месяц/квартал). В случае неподписания актов выполненных работ и неоплаты Клиентом за услуги Сервиса Системы и/или неустойки, Оператор вправе требовать оплату в судебном порядке в соответствии с условиями Договора и/или блокировать доступ Клиента к Системе, а также расторгнуть настоящие Условия и Договор присоединения в одностороннем внесудебном порядке.

**7.6.5.** достоверность и корректность предоставленных Оператору адресов электронной почты Клиента/Пользователей Клиента, сведений, предоставленных при регистрации Клиента/Пользователя Клиента, а также за несвоевременное прочтение и/или непрочтение уведомлений, входящих документов и иных электронных документов и/или сообщений, направленных ему в Системе и/или на электронную почту Клиента/Пользователей Клиента.

**7.7.** Оператор не несет ответственности:

**7.7.1.** за любой ущерб, любую потерю доходов, прибыли, сбережений, за прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду Клиента, связанные с использованием или с невозможностью использования Сервиса Системы, и/или возникшие в результате использования/неиспользования Клиентом Сервиса Системы, в

том числе, в случае предварительного уведомления со стороны Клиента о возможности такого ущерба, или по любому иску третьей стороны, вне зависимости от основания возникновения таких убытков.

**7.7.2.** если Клиент в срок не предоставит запрашиваемую информацию при исполнении заявок в Личном кабинете.

**7.7.3.** за неисполнение заявок в Личном кабинете, если Клиент не произвел оплату за Дополнительные услуги.

**7.7.4.** за недоступность Сервиса Системы по причинам, независящим от Оператора, в случае, если недоступность Сервиса Системы зависит от услуг третьих лиц, оказываемых Оператору, в том числе, включая, но, не ограничиваясь: услуги по аренде серверной инфраструктуры Оператора, колокейшну, хостинга, Rent a Rack, предоставление VPN каналов, а также в случае неисправности каналов связи или дата-центров, действия/бездействия третьих лиц, обеспечивающих предоставление канала связи, интернета, электрической энергии, а также обслуживающих участников информационных систем, собственников владельцев электронно-цифровой подписи, систем оплаты, а также в случае недоступности внешнего шлюза «электронного правительства» (подсистема шлюза «электронного правительства», предназначенная для обеспечения взаимодействия информационных систем (ИС), находящихся в единой транспортной среде государственных органов (ЕТС ГО), с ИС, находящимися вне ЕТС ГО), в результате ограничений, введенных уполномоченными органами, или в иных обстоятельствах, находящихся вне контроля Оператора и оказывающих влияние на предоставление Сервиса Системы.

**7.7.5.** за смысл перевода Системы на другие доступные языки в Системе, поскольку перевод в Системе осуществляется на основании сервиса Google-переводчика.

**7.8.** Оператор не несет ответственность за содержание информации, передаваемой посредством использования Сервиса Системы, в том числе, за использование Пользователями Клиента товарных знаков третьих лиц.

## **8. КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ**

**8.1.** Переписка между Оператором и Клиентом осуществляется в электронной форме через Систему посредством Шлюза и/или в бумажной форме посредством официальных писем, подписанных уполномоченными лицами Сторон.

**8.2.** Стороны соглашаются, что электронный документ, отправленный через Систему, признается равнозначным документу, подписанному собственноручной подписью, и обладает теми же юридическими последствиями, когда такой электронный документ подписан ЭЦП уполномоченных лиц Сторон, и установлена подлинность такой электронной цифровой подписи (то есть, при определении положительного результата проверки ЭЦП и регистрационного свидетельства) в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **9. СОГЛАСИЕ НА СБОР, ОБРАБОТКУ И ХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**9.1.** В соответствии с законодательством Республики Казахстан, регламентирующим отношения, связанные со сбором, обработкой и хранением персональных данных при совершении/выражении Уполномоченным лицом Клиента акцепта настоящей Оферты, Пользователь Клиента дает безусловное согласие Оператору на сбор, обработку и хранение Персональных данных Пользователя Клиента, не противоречащими законодательству способами, в целях, регламентированных настоящими Условиями.

**9.2.** Под персональными данными Пользователя Клиента Стороны определили сведения, относящиеся к Пользователю Клиента: ФИО, электронная почта, телефонный номер (при необходимости подключения смс уведомлений) и биометрические данные Пользователя Клиента (при использовании мобильного приложения Системы).

**9.3.** Сбор, обработка и хранение персональных данных Пользователя Клиента осуществляется Оператором для следующих целей:

**9.3.1.** для идентификации Пользователя в Системе;

**9.3.2.** установления с Клиентом обратной связи, включая направление уведомлений, новостной рассылки и иных сведений от Оператора и Системы;

**9.3.3.** для проверки подлинности ЭЦП в НУЦ РК;

**9.3.4.** для проведения маркетинговых мероприятий, программ, статистических исследований, проверки, исследования и анализа полученных данных, позволяющих поддерживать, улучшать Систему, а также для продвижения услуг Оператором.

**9.3.5.** в целях исполнения Условий и Договора присоединения.

**9.4.** Согласие на обработку персональных данных предоставляется Клиентом в период действия Условий и Договора присоединения и 5 (пяти) лет после его прекращения. Клиент вправе отозвать согласие на обработку своих персональных данных путем направления соответствующего уведомления Оператору.

**9.5.** Введенная Клиентом информация сохраняется и обрабатывается на условиях и в целях, указанных в Политике конфиденциальности.

## **10. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ**

**10.1.** Каждая Сторона, включая всех её сотрудников, агентов, представителей, а также других заинтересованных лиц или лиц, представляющих их интересы, гарантирует и обязуется не проявлять какую-либо имущественную/неимущественную заинтересованность, вознаграждение, предложение, т.е. не предлагать, не обещать, не предоставлять финансовое вознаграждение, собственность, право собственности (включая, но не ограничиваясь, любые формы оплаты, подарки и другие имущественные преимущества, вознаграждения и привилегии (в форме денег или любых ценностей)) другой Стороне, ее сотрудникам, агентам, представителям, потенциальным или существующим клиентам, и любому из их соответствующих филиалов, и также другим заинтересованным лицам другой Стороны, или лицам, действующим от имени такой Стороны («Заинтересованные стороны»).

**10.2.** Каждая Сторона объявляет и гарантирует другой Стороне, что до подписания Договора не проявляла и не искала имущественной/неимущественной заинтересованности, вознаграждения, предложений, т.е. не предлагала, не обещала, не предоставляла финансовое вознаграждение, собственность, право собственности любым Заинтересованным сторонам в целях учреждения и (или) расширения любых деловых отношений с другой Стороной в связи с заключением настоящего Договора.

**10.3.** Стороны обязуются проинформировать каждого из своих сотрудников о применимых стандартах относительно антикоррупционного законодательства и принимать соответствующие политики и процедуры в целях предотвращения коррупции, взяточничества или любых попыток подкупа третьих лиц.

**10.4.** При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или с иными неправомерными целями.

**10.5.** При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача/получение взятки, а также действия, нарушающие требования законодательства о борьбе с коррупцией и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

**10.6.** В случае нарушения Клиентом положений пунктов 10.1-10.5 настоящего Договора, Оператор вправе расторгнуть настоящий Договор.

**10.7.** Оператор имеет право расторгнуть заключенный Договор присоединения в случае нарушений другой Стороной требований антикоррупционного применимого законодательства, антикоррупционных применимых Политик и Правил, уведомив другую Сторону в письменной форме. Договор присоединения считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Оператора.

## **11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

**11.1.** Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, а также ущерб, причиненный вследствие наступления обязательств непреодолимой силы, находящихся вне контроля Сторон, вызванных военными конфликтами, террористическими актами, гражданскими волнениями и забастовками, административными ограничениями, пожарами, в том числе, серверного оборудования, услугами третьих лиц, оказываемыми Оператору, неисправностями каналов связи или дата-центров, действиями/бездействиями третьих лиц, обеспечивающих предоставление канала связи, интернета, электрической энергии, а также обслуживающими участников информационных систем, владельцев электронно-цифровой подписи, и т.п. обстоятельствами, оказывающие влияние на выполнение обязательств Сторонами в соответствии с настоящими Условиями (далее – форс-мажор). Сроки выполнения обязательств соразмерно сдвигаются на время действия форс-мажорных обстоятельств, если они значительно влияют на сроки оказания услуг или той их части, которая подлежит выполнению после наступления обстоятельств форс-мажора.

**11.2.** Сторона, для которой наступили форс-мажорные обстоятельства, должна в течение 5 (пяти) рабочих дней известить любым способом другую Сторону о начале обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 30 (тридцати) календарных дней, то по соглашению Сторон, Стороны могут отказаться от дальнейшего исполнения обязательств. При этом Клиент оплачивает Оператору сумму за фактически оказанные услуги на дату расторжения настоящих Условий и Договора присоединения.

**11.3.** Оператор не гарантирует бесперебойного функционирования Системы и не несет ответственности за временные технические сбои и перерывы в работе Системы, линий связи или аналогичные сбои, если эти сбои были вызваны внешними причинами, не зависящими от Оператора.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**12.1.** Договор присоединения является приложением и неотъемлемой частью настоящих Условий.

**12.2.** Принимая во внимание, что Сервис Системы предоставляется по принципу «как есть» и функционирует в порядке, установленном настоящими Условиями, Стороны определили следующее: в случае, если согласно внутренним правилам Клиента между Клиентом и Оператором заключается/заключен договор по форме Клиента, такой договор будет считаться частью настоящих Условий, и Сервис Системы будет предоставлен/предоставляется согласно положениям настоящих Условий. Использование Системы Клиентом

означает полное согласие Клиентом и принятие им настоящих Условий. При противоречии между положениями договора, заключенного Сторонами по форме Клиента, и настоящими Условиями, размещенными на сайте Оператора: <https://docstroi.kz/offer>, положения настоящих Условий будут иметь преваляющую силу при регулировании любых вопросов, касающихся Сервиса Системы и ответственности Сторон.

**12.3.** Поручения, предоставленные в устной форме, не являются основанием для их исполнения в рамках настоящих Условий и Договора присоединения. В случае, если Оператором будет выявлена активность Пользователей Клиента в Системе, включая, но не ограничиваясь, следующие действия: вход в Систему, просмотр документов, прием и отправка документов, услуги признаются оказанными Оператором.

**12.4.** Условия действуют в течение срока, указанного в Договоре присоединения. В случае пролонгации Договора присоединения Стороны заключают дополнительное соглашение с расчетом стоимости Услуг Оператора, в том числе, Сервиса Системы на пролонгированный период.

**12.5.** Условия действуют на всей территории Республики Казахстан и применимым правом по Условиям является законодательство Республики Казахстан и право Международного Финансового Центра Астаны (МФЦА).

**12.6.** Стороны примут все меры для урегулирования всех споров и разногласий, которые могут возникнуть при исполнении Условий и Договора присоединения путем переговоров. Поскольку Оператор является резидентом МФЦА, Стороны согласились, что в случае невозможности разрешения споров путем переговоров любой спор, договорного или внедоговорного характера, вытекающий из настоящих Условий и/или Договора присоединения или в связи с ними, включая любой вопрос, касающийся их существования, действительности или прекращения, подлежит исключительной юрисдикции Суда МФЦА.

**12.7.** Условия и Договор присоединения могут быть расторгнуты во внесудебном порядке по письменному соглашению Сторон либо Оператором в одностороннем внесудебном порядке путем уведомления Клиента за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения. В случае досрочного расторжения Условий и Договора присоединения, Стороны производят взаиморасчеты до даты их расторжения, с учетом доли фактически оказанных Оператором услуг.

**12.8.** Условия и Договор присоединения могут быть расторгнуты Оператором в одностороннем внесудебном порядке, в случае несвоевременного подписания актов выполненных работ и неоплаты Клиентом за полученные им услуги Оператора.

**12.9.** В случае досрочного расторжения Договора присоединения Клиент обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней до даты расторжения оплатить за фактически использованный Сервис Систем, после чего Стороны подписывают акт сверки взаимных расчетов.

**12.10.** В случае прекращения договорных отношений между Сторонами, в течение последующих 3 (трех) месяцев данные Клиента передаются в виде загрузки формата xml на основании официального письменного запроса Клиента, поданного в течение 2 (двух) месяцев после прекращения договорных отношений. По истечении указанного срока Оператор не обязан хранить данные Клиента и не несет ответственность за их хранение и удаляет все данные Клиента в Системе со своих серверов. Реквизитную информацию по отправленным и полученным через Шлюз электронным документам в период пользования Сервисом Системы, Оператор хранит в течение 5 (пяти) лет.

**12.11.** Стороны согласились подписать в Системе Договор присоединения в электронной форме с подписанием его ЭЦП Уполномоченных лиц Сторон. Договор присоединения имеет юридическую силу, доступен для просмотра в Системе.

**12.12.** Оператор вправе передать свои права и обязанности по настоящим Условиям и Договору присоединения третьему лицу, письменно уведомив об этом Клиента, а Клиент настоящим выражает своё согласие на такую возможную передачу.

**12.13.** В случае, если действия или бездействие Клиента/ Пользователя Клиента явились основанием для предъявления к Оператору предписаний по уплате штрафных санкций со стороны государственных органов, претензий со стороны третьих лиц, или для привлечения к другой юридической ответственности, Клиент обязуется незамедлительно по требованию Оператора предоставить всю запрашиваемую информацию, самостоятельно урегулировать возникшие претензии, а также возместить все убытки (включая расходы по уплате штрафов), причиненные Оператору.

**12.14.** Настоящие Условия подразумевают заключение соглашения между Клиентом и Оператором относительно порядка использования Сервиса Системы и заменяют собой все предыдущие договоренности между Клиентом и Оператором. Признание отдельных частей настоящих Условий недействительными не отменяет действие других положений настоящих Условий.

**12.15.** Все Приложения к настоящим Условиям (при их наличии) являются неотъемлемой частью настоящих Условий.

**12.16.** Оператор может в любое время вносить изменения в настоящие Условия, изменения в настоящие Условия, Приложения к ним, в том числе, изменения путем изложения Условий, Приложений в новой редакции, вступают в силу с даты публикации на Сайте Оператора. Клиент обязуется знакомиться с актуальной версией Условий и обеспечить ознакомление с ними Пользователей Клиента, и самостоятельно несёт ответственность за своевременное ознакомление с изменениями. Клиент,

продолжающий пользование Сервисом Системы, после внесения изменений в Условия, считается принявшим соответствующие изменения.

**12.17.** Приложения к настоящим Условиям, составляющие их неотъемлемую часть:

Приложение 1. Обеспечение информационной безопасности Системы.

## **Обеспечение информационной безопасности Системы**

Термины, используемые в настоящем Приложении, имеют значение, определенное в соответствии с Условиями.

Оператор прилагает максимальные усилия по обеспечению информационной безопасности, сохранности и конфиденциальности данных Клиента в Системе, предоставляемой Оператором по модели SaaS, следующими способами:

### **1. Резервное копирование данных Клиента.**

- 1.1. Оператор обеспечивает еженедельное автоматическое инкрементальное резервное копирование данных Клиента, содержащихся в Системе.
- 1.2. В оперативной базе Системы хранятся данные Клиента за оплаченный им объем дискового хранилища.
- 1.3. В случае превышения лимита объема дискового хранилища, составляющего 800 Мб на одного Пользователя Клиента в год, дополнительное пространство оплачивается Клиентом согласно утвержденной Ценовой политике.

### **2. Регламентирование доступа к данным Клиента.**

- 2.1. Электронные документы, созданные Клиентом в Системе, принадлежат Клиенту.
- 2.2. В Системе реализовано разграничение прав доступа для Пользователей Клиента и сотрудников Оператора, обеспечивающих администрирование Системы.
- 2.3. Клиент самостоятельно определяет роли и устанавливает, назначает роли Пользователей Клиента и несет ответственность за разграничение ролей своих Пользователей.
- 2.4. Пользователь Клиента имеет доступ только к той информации и электронным документам в Системе, которые ему разрешено видеть согласно структуре или предоставленной роли в Системе.
- 2.5. В случае необходимости для исполнения Оператором заявок, поданных Клиентом через Личный кабинет, Клиент предоставляет Оператору доступ на просмотр электронных документов в Системе путем направления соответствующей заявки через Личный кабинет, тем самым предоставляет Оператору доступ к Системе.
- 2.6. В Системе имеется роль офицера информационной безопасности для мониторинга и анализа логов подозрительных действий, совершаемых в Системе как Пользователями Клиента, так и администраторами от Оператора. Роль офицера информационной безопасности имеет право на блокирование учетных записей Пользователей Клиента.
- 2.7. В Системе проводится логирование действий и просмотра документов, совершенных Пользователями Клиента. Информация о логировании не удаляется. В Системе предусмотрена двойная защита от удаления информации о логировании.

### **3. Логин и пароль Пользователя Клиента в Системе.**

- 3.1. Авторизация и идентификация Пользователя Клиента в Системе производится посредством ввода логина и пароля в Систему.
- 3.2. Авторизация и идентификация Пользователя Клиента в Системе, в мобильном приложении производится посредством ввода логина и пароля в Систему или биометрических данных Пользователя Клиента.
- 3.3. Пользователь Клиента вправе самостоятельно менять пароль для входа в Систему в своем профиле.
- 3.4. Пользователь Клиента несет ответственность за сохранность своего пароля для входа в Систему, а также за все действия, совершенные под его логином в Системе.
- 3.5. В случае трехкратного ввода неправильного пароля в Системе, учетная запись Пользователя Клиента автоматически блокируется.

### **4. Доступ к электронным документам Клиента**

- 4.1. Оператор и сотрудники Оператора не имеют доступа к содержимому электронных документов Клиента в Системе.
- 4.2. Оператору предоставляется доступ к электронным документам в Системе Пользователями Клиента на основании поданной Клиентом заявки в Личном кабинете.

### **5. Мониторинг действий Пользователей Клиента.**

- 5.1. В целях улучшения информационной безопасности, конфиденциальности и сохранности данных в Системе,

Клиент дает безоговорочное согласие и право Оператору на мониторинг в Системе действий Пользователей Клиента.

5.2. В случае выявления в Системе подозрительных действий со стороны Пользователя Клиента, Оператор вправе заблокировать его доступ к Системе до выяснения обстоятельств.

## **6. Предоставление информации о логировании.**

6.1. По официальному письменному запросу Клиента, поступившему через Личный кабинет, Оператор вправе предоставить информацию о логировании действий одного Пользователя Клиента в Системе за период, указанный в запросе, которая предоставляется не более одного раза в год.

6.2. Последующие аналогичные запросы Клиента выполняются в рамках Дополнительных услуг.

## **7. ЭЦП Пользователя Клиента.**

7.1. При работе в Системе Пользователями Клиента используется ЭЦП сотрудника юридического лица – Клиента, выданная НУЦ РК.

7.2. ЭЦП является механизмом, обеспечивающим сохранность от изменения подписанных электронных документов в Системе.

7.3. Все электронные документы, подписанные в Системе Пользователями Клиента с ЭЦП сотрудника юридического лица – Клиента, являются юридически значимыми и не имеют возможности изменения/удаления факта подписания.

7.4. Оператор не имеет доступа к ЭЦП Пользователя Клиента и его паролю.

7.5. Пользователь Клиента не вправе передавать свою ЭЦП сотрудника юридического лица – Клиента и пароль от указанного ЭЦП третьим лицам.

7.6. Клиент самостоятельно несет ответственность за нарушение сохранности и хранения ЭЦП и пароля к ЭЦП Пользователя Клиента и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования ЭЦП Пользователя Клиента в Системе, а также за отсутствие права подписи у Пользователя Клиента, подписавшего своей ЭЦП электронный документ в Системе.

7.7. В случае изменения или исправления подписанного ЭЦП Клиента электронного документа в Системе, ЭЦП в нем станет недействительной, и такой документ не будет являться юридически значимым.

7.8. В случае необходимости использования в Системе ЭЦП физического лица, Клиент направляет письменный запрос Оператору с указанием причины.

7.9. Клиент самостоятельно обеспечивает информационную безопасность и несет ответственность за нарушение требований информационной безопасности в случае расположения Системы на серверах Клиента, так как Клиент администрирует свои серверы самостоятельно.

7.10. Клиент вправе запросить выполнение дополнительных настроек в рамках обеспечения информационной безопасности через менеджера Оператора, ответственного за сопровождение Клиента. В случае, если Стороны придут к соглашению о реализации соответствующих дополнительных настроек, Стороны предусмотрят в заключаемом Договоре присоединения условия по указанным настройкам и их стоимости, или заключат дополнительное соглашение к Договору присоединения с определением согласованной Сторонами дополнительной стоимости по реализации указанных настроек.