Приложение №2

к приказу АО «Казахтелеком»

от «23» июля 2021 года № 196

Типовой договор  
предоставления доступа к услугам   
**Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров**

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Нур-Султан** | **2021 год** |

Настоящий Типовой договор предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров (далее – Договор) определяет условия и порядок предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров Акционерным обществом «Казахтелеком», именуемым в дальнейшем «Оператор», действующим на основании Постановления Правительства Республики Казахстан от 3 марта 2020 года № 95, лицу, присоединившемуся к настоящему Договору, именуемому в дальнейшем «Клиент», в дальнейшем совместно именуемым «Стороны», а по отдельности как указано выше или «Сторона»**.**

**Статья 1. Термины и сокращения**

1.1. Для целей Договора, кроме указанных выше в преамбуле Договора, используются термины/сокращения, излагаемые в тексте с заглавной буквы, и имеющие следующее значение:

1.1.1. **Заявка Клиента** – заявка на эмиссию и получение Кодов маркировки/Средств идентификации, формируемая Клиентом с использованием форматов данных, размещаемых на Интернет-ресурсе, и направляемая Оператору посредством СУЗ.

1.1.2. **Информационная система маркировки и прослеживаемости товаров (ИС МПТ)** – организационно-упорядоченная совокупность информационно - коммуникационных технологий, обслуживающего персонала и технической документации, реализующих определенные технологические действия посредством информационного взаимодействия и предназначенных для решения конкретных функциональных задач, разработанная в целях информационного обеспечения процессов маркировки товаров Средствами идентификации и их дальнейшей прослеживаемости в процессе оборота.

1.1.3. **Код маркировки** – совокупность кода идентификации товара и кода проверки, формируемая Оператором для целей идентификации потребительской упаковки товаров в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилами маркировки и прослеживаемости товаров. Существует в различных физических формах, в том числе в форме Средства идентификации.

1.1.4. **Правила маркировки** **и прослеживаемости товаров -** – нормативный правовой акт, утвержденный Постановлением Правительства Республики Казахстан, регулирующий взаимоотношения субъектов рынка и Оператора в ходе маркировки товаров.

1.1.5. **Расчетный период** – календарный месяц, в котором оказывались Услуги.

1.1.6. **Интернет-ресурс** –интернет-ресурс Оператора в Интернете, расположенный по адресу: markirovka.ismet.kz.

1.1.7. **Станция управления заказами (СУЗ)** – серверное приложение, предоставляющее Клиенту интерфейс для создания, направления Оператору и получения результата обработки Оператором Заявок Клиента. Станция может быть расположена (развёрнута) как на облачных вычислительных мощностях, так и на физическом оборудовании Клиента.

1.1.8. **Средство идентификации** – Код маркировки в машиночитаемой форме, представленный в виде двумерного матричного штрих кода, формируемый в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, для нанесения на потребительскую и групповую упаковки товаров.

1.1.9. **Терминал доступа** – интерфейс ИС МПТ, позволяющий Клиенту получить доступ к взаимодействию с ИС МПТ, при условии идентификации посредством ЭЦП.

1.1.10. **Услуги** (в случае, когда по тексту Договора указывается одна единица Услуг, используется термин **«Услуга»**) - комплекс услуг по эмиссии (формированию), предоставлению Кодов маркировки в виде Средств идентификации или в формате CSV или ином формате Клиенту, а также по обеспечению прослеживаемости Кодов маркировки, содержащихся в нанесенных на товар Средствах идентификации, посредством ИС МПТ, в соответствии с Законодательством Республики Казахстан, включая, но не ограничиваясь, соответствующее Постановление Правительства Республики Казахстан, а также в соответствии с Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 8 августа 2019 года № 72 «О введении маркировки обувных товаров средствами идентификации», иными применимыми международными соглашениями и договорами. Услуга считается оказанной после эмиссии Кода маркировки и его передачи Клиенту в виде Средства идентификации или в формате CSV или ином формате.

1.1.11. **Клиент** - лицо, присоединившееся к настоящему Договору, и осуществляющее производство (выпуск) обувных изделий или импорт обувных изделий на территорию Республики Казахстан, либо реализацию обувных изделий (в целях маркировки остатков и\или перемаркировки при возврате товара) на территории Республики Казахстан.

1.1.12. **Соглашение о подключении** – ранее заключенный между Оператором и Клиентом типовой договор о подключении к ИС МПТ.

1.1.13. **Статус кода «эмитирован»** - случаи, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки.

1.1.14. **Статус кода «нанесён и оплачен»** - Статус, подтверждающий осуществление в ИС МПТ эмиссии Кода маркировки, его преобразование в Средство идентификации или в формат CSV или иной формат и их выгрузку (скачивание) из ИС МПТ Клиентом. При такой ситуации в случае проверки информации о товаре через ИС МПТ, система подтвердит данные о товаре.

1.1.15. **Электронная цифровая подпись** (**ЭЦП**) **–** набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи, и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

1.1.16. **Личный кабинет** – раздел ИС МПТ, доступный авторизованному пользователю, в котором он может получить информацию о своем профиле, пользователях работающих с его профилем, информацию о состоянии лицевого счета и иную информацию согласно функциональности ИС МПТ.

1.1.17. **Лицевой счет Клиента** – идентификатор участника оборота товаров в ИС МПТ, в рамках которого производится обработка информации о поступивших платежах и списании средств за оказанные Услуги.

2. Предмет Договора

2.1. Настоящий Договор является договором присоединения в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Условия настоящего Договора устанавливаются Оператором самостоятельно, согласно законодательству Республики Казахстан и принимаются Клиентом не иначе, как путем присоединения к настоящему Договору в целом. Текст данного Договора является публичной офертой.

2.2. Оператор, посредством обработки Заявок Клиента, направленных через Терминал доступа или СУЗ, предоставляет Клиенту Услуги, а Клиент принимает и оплачивает Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Результатом оказания Услуг является передача Клиенту Кода маркировки преобразованного в Средство идентификации или в формат CSV или иной формат.

**3. Условия предоставления Услуг**

3.1. Оператор, как лицо, определённое законодательством Республики Казахстан, в качестве Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров, организует предоставление Услуг Клиенту.

3.2. Услуги предоставляются на основании полной предварительной оплаты (аванса) Клиентом. До момента эмиссии Клиент обязан обеспечить на Лицевом счете Клиента достаточную сумму денег, что составит баланс данного лицевого счёта. В момент эмиссии Кодов маркировки Оператор (ИС МПТ, автоматически) сопоставит баланс Лицевого счёта Клиента и количество заказанных Кодов маркировки. Учёт средств на Лицевом счёте Клиента осуществляется Оператором посредством ИС МПТ или её компонентов, а также дополнительных программ. В случае, если согласно данным учёта на Лицевом счете Клиента суммы денег недостаточно для оплаты Услуг, в ИС МПТ не возникает возможности произвести эмиссию Кодов маркировки. Код маркировки не предоставляется, и такой отказ в предоставлении Кода маркировки ни при каких условиях не может расцениваться как нарушение условий Договора и/или законодательства Республики Казахстан и Оператор ни при каких условиях не будет нести ответственность за такой отказ в предоставлении Услуг. В случае, если денег на Лицевом счете Клиента достаточно для оплаты Услуг, деньги резервируются на Лицевом счете Клиента. В случае, если согласно данным учета на Лицевом счете Клиента сумма денег превышает сумму, необходимую для оплаты Услуг, сумма такого превышения остаётся на Лицевом счете Клиента для оплаты последующих Услуг. После завершения эмиссии Кодов маркировки, они становятся доступны к скачиванию (выгрузке) Клиентом, скачивание Кодов маркировки возможно в формате Средства идентификации или в формате CSV или ином формате. В момент скачивания (выгрузки) Кодов маркировки Клиентом в виде Средства идентификации или в формате CSV или ином формате, ИС МПТ присваивает и отображает статус «нанесён и оплачен», деньги списываются с резерва Лицевого счета Клиента в пользу Оператора и Коды маркировки получают статус «нанесен и оплачен».

3.3. Для обеспечения доступа к Услугам Клиент заранее заключит с Оператором Типовой договор на подключение к информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров (далее – «Договор на подключение к ИС МПТ»), соответственно выполнит условия Договора на подключение к ИС МПТ.

3.4. Ответственность за подтверждение платежа лежит на Клиенте, однако, Оператор приложит все разумные усилия для автоматического учёта поступивших от Клиента денег и указаний об использовании баланса, имеющегося у Клиента на Лицевом счёте Клиента.

3.5. Оператор предоставляет Клиенту право доступа к Услугам, что подтверждается информацией о состоянии Лицевого счета Клиента, отображаемой в Личном кабинете.

3.6. Срок оказания Услуг – с даты заключения Договора до даты его прекращения Сторонами (согласно пп. 4.1.1, 4.3.1, 10.4. Договора).

3.7. В случае, если Клиент не воспользовался Услугами в течение одного календарного года от даты оплаты аванса, оплата, внесённая Клиентом Оператору, будет возвращена Клиенту, за вычетом фактических расходов Оператора на соответствующие банковские услуги – по требованию Клиента или автоматически Оператором. С возвратом суммы аванса с учётом указанных вычетов, данный Договор считается прекратившим своё действие, а Лицевой счёт Клиента будет закрыт, для чего не требуется никаких дополнительных или предварительных уведомлений, согласий, разрешений Клиента, а если указанные уведомления, согласия, разрешения потребуются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Стороны признают, что, подписывая настоящий Договор Клиент их предоставил.

3.8. Услуги оказываются исключительно в пределах авансового платежа Клиента.

3.9. Оператор не несёт ответственность за сохранность предоставленных Клиенту Кодов маркировки с момента передачи Клиенту доступа к ним, то есть получения доступа к Кодам маркировки посредством Личного кабинета, равно как в момент загрузки (скачивания) Кодов маркировки в формате Средств идентификации или в формате CSV или ином формате Клиентом посредством Личного кабинета, а также за процесс нанесения и последующего считывания Средств идентификации, в том числе за ошибки, включая, но не ограничиваясь физическим повреждением носителя Кода маркировки и связанные с этими процессами последствия. Моментом передачи Клиенту Кодов маркировки является момент, когда Клиент, используя идентификацию, предусмотренную ИС МПТ, получил доступ к Кодам маркировки, в том числе для целей скачивания (выгрузки) из ИС МПТ.

4. Права и обязанности Сторон

**4.1. Клиент вправе:**

4.1.1. в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора при отсутствии необходимости подключения к ИС МПТ, в порядке установленном в п.10.4.4. Договора;

4.1.2. при отказе от Договора из-за существенного нарушения Оператором условий Договора потребовать только и исключительно возмещение причиненного ущерба (реальный ущерб), возврата полученной Оператором не использованной части аванса и соответствующих расходов по оплате банковских комиссий Клиентом;

4.1.3. в процессе получения Услуг проверять их соответствие условиям Договора, а также характеристикам и описанию, указанным в Приложении №2 к Договору;

4.1.4. в случае выявления в процессе оказания Услуг недостатков (дефектов, несоответствий), требовать их устранения в порядке и сроки, указанные в Приложении №3 к Договору;

4.1.5. направлять Оператору Заявки Клиента посредством Терминала доступа или СУЗ в течение срока действия Договора;

4.1.6. скачать (выгрузить) Коды маркировки из ИС МПТ (как преобразованных в Средства идентификации, так и полученных посредством API или в формате CSV или ином формате) и обеспечить нанесение Кодов маркировки, преобразованных в Средства идентификации, на товар, потребительскую упаковку или на товарный ярлык обувных товаров, в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения соответствующих Кодов маркировки.

4.1.7. требовать от Оператора выполнения условий Договора, а при их нарушении – устранения нарушения и в случае не устранения нарушения компенсации причинённого ущерба (реальный ущерб).

**4.2. Клиент обязуется:**

* + 1. своевременно принять и оплатить Услуги на условиях, установленных Договором;
    2. заполнять Заявки Клиента с использованием форматов, размещаемых на Интернет-ресурсе Оператора;
    3. соблюдать условия Договора и Правила маркировки и прослеживаемости товаров;
    4. своевременно вносить оплату за оказываемые Услуги, подписывать соответствующие акты или предоставлять претензии о качестве и составе Услуг (при наличии таковых);
    5. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором, равно как нормы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан в области маркировки и прослеживаемости товаров;
    6. самостоятельно нести ответственность перед третьими лицами, за причинённый действиями или бездействием Клиента (его работниками, аффилированными лицами) вред, самостоятельно возмещать нанесённый вред, причинённый ущерб, полностью оградить Оператора от каких-либо требований, исков и т.п.;
    7. хранить Средства идентификации (копии в электронном виде) в течение 5 (пяти) летнего срока, который может быть сокращён или ограничен Оператором в одностороннем порядке, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан;
    8. своевременно наносить Коды маркировки преобразованные в Средства идентификации на товар, потребительскую упаковку или на товарный ярлык в соответствии с требованиями Правил маркировки и прослеживаемости обувных товаров,.

**4.3. Оператор вправе:**

4.3.1. отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке с последующим обязательным уведомлением Клиента средствами связи, указанными в Договоре, в том числе посредством Личного кабинета, и размещением информации о прекращении действия данного Договора на Интернет-ресурсе, в следующих случаях:

a) в случае неоднократного нарушения существенных условий Договора Клиентом;

b) в случае, когда Клиент не подал Заявку Клиента в течение одного года с даты заключения Договора;

c) в случае отмены, изменения Правил маркировки и прослеживаемости обувных изделий или назначения другого Единого Оператора маркировки и прослеживаемости товаров;

d) а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

4.3.2. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора и (или) законодательства Республики Казахстан, не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения Клиентом соответствующего запроса от Оператора;

4.3.3. требовать от Клиента своевременной оплаты Услуг;

4.3.4. требовать от Клиента обеспечения сохранности Кодов маркировки, Средств идентификации и защиты оборудования, сетей от неправомерного вмешательства (проникновения) третьих лиц;

4.3.5. при необходимости вносить изменения в данный Договор, в одностороннем порядке, при условии, что такие изменения необходимы для надлежащего оказания Услуг по Договору и/или приведения в соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан, посредством направления соответствующего уведомления в Личном кабинете не позже, чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты вступления изменений в силу;

4.3.6. требовать от Клиента выполнения условий Договора, а при их нарушении – устранения нарушения и в случае не устранения нарушения компенсации причинённого реального ущерба;

4.3.7. в случае недостаточности баланса для оплаты эмиссии Кодов маркировки, отказать в предоставлении Услуг;

4.3.8. привлекать без согласия, разрешения, или уведомления Клиента третьих лиц для исполнения обязательств по Договору, при этом Оператор несёт перед Клиентом ответственность за действия таких привлечённых третьих лиц, как за свои;

4.3.9. прерывать оказание Услуг, если это, в частности, обусловленоневозможностью использования информационно-транспортных каналов,не являющихся собственными ресурсами Оператора, либо действиеми/или бездействием третьих лиц, если это непосредственно влияет наработу ИС МПТ, в том числе при аварийной ситуации. Оператор не несетответственность перед Клиентом и не возмещает Клиентукакие-либо убытки и/или упущенную выгоду, в т. ч. понесенную Клиентоми/или третьими лицами в связи с задержками, перебоями в работе ИС МПТ и невозможностьюполноценного использования ИС МПТ, возникших по вышеперечисленным обстоятельствам, при условии предоставления соответствующего подтверждения воздействия и/или существования указанных обстоятельств со стороны государственных органов либо компетентных лиц и организаций, включая, но не ограничиваясь: Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан, Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан, Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан, Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан, Министерство обороны Республики Казахстан.

**4.4. Оператор обязуется:**

4.4.1. организовать предоставление Клиенту Услуг надлежащего качества, обычного для такого рода Услуг, в сроки и на условиях, предусмотренных Договором и Правилами маркировки и прослеживаемости товаров;

4.4.2. организовать предоставление Клиенту Услуг, в объёме, запрошенном Клиентом посредством Заявки Клиента при условии осуществления Клиентом авансовой оплаты в должном размере;

4.4.3. в случае выявления Клиентом в ходе оказания Услуг недостатков (дефектов, несоответствий), возникших по вине Оператора, за свой счёт устранить все выявленные недостатки (дефекты, несоответствия) в порядке и сроки, указанные в Приложении №3 к Договору, или произвести соответствующее снижение стоимости Услуг, либо продлить срок их предоставления;

4.4.4. формировать, в соответствии с Заявками Клиента, Коды маркировки и предоставлять их, как преобразованные в Средства идентификации, так и посредством API, в формате CSV или ином применимом формате, посредством Терминала доступа или СУЗ в срок не более чем в течение 4 (четыре) часов с момента регистрации запроса Клиента в ИС МПТ;

4.4.5. обеспечить в соответствии с условиями настоящего Договора и (или) требованиями, установленными Правилами маркировки и прослеживаемости товаров, регистрацию (внесение) в ИС МПТ сведений, полученных от Клиента;

4.4.6. отказать Клиенту в выдаче Кодов маркировки/Средств идентификации в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором;

4.4.7. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором и Правилами маркировки и прослеживаемости товаров;

4.4.8. хранить Коды маркировки в течение 5 (пяти) летнего срока, который может быть уменьшен на основании действующего законодательства Республики Казахстан.

**5. Заявления и гарантии**

5.1. Клиент заявляет и гарантирует что:

5.1.1. обладает всеми необходимыми правами и полномочиями для заключения и исполнения Договора;

5.1.2. заключает Договор добровольно, при этом Клиент:

а) полностью ознакомился с условиями Договора;

б) понимает предмет и условия Договора, а также значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;

5.1.3. указал достоверные данные, в том числе свои персональные данные, при подаче заявления о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору;

5.1.4. пользование Услугами будет осуществляться исключительно в соответствии с Договором, а также не будет нарушать законных прав третьих лиц, в том числе авторских прав и конфиденциальность персональных данных.

5.2. Оператор заверяет и гарантирует, что:

5.2.1. имеет все необходимые права и разрешения для предоставления Услуг на условиях Договора;

5.2.2. предоставление Услуг Клиенту будет осуществляться своевременно и надлежащим образом;

5.2.3. не осуществляет и не будет осуществлять действия/бездействия, которые привели или могут привести к ограничению Клиенту доступа на соответствующий товарный рынок Республики Казахстан, недопущению или ограничению и устранению конкуренции, в том числе такие действия, как:

1. применение разных цен, либо разных условий к Клиентам Оператора;
2. обусловливание либо навязывание заключения Договора путем принятия Клиентом дополнительных обязательств, которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета настоящего Договора;
3. необоснованный отказ от исполнения настоящего Договора или от оказания Услуг отдельным Клиентам при наличии на момент подачи Заявки возможности для оказания Услуг по Договору;
4. необоснованное прерывание или прекращение оказания Услуг, на которые имеются спрос или Заявки Клиентов при наличии возможностей и технической готовности для оказания Услуг по Договору;
5. навязывание Клиенту экономически или технологически необоснованных условий, не относящихся к предмету настоящего Договора;
6. создание препятствий доступу на товарный рынок или выходу из товарного рынка Клиенту;
7. экономически, технологически или иным образом необоснованное установление различных цен (тарифов) на одни и те же Услуги, создание дискриминационных условий.

6. Стоимость и порядок расчётов

6.1. Размер платы за оказание Услуг (касательно каждого товара с индивидуальным Средством идентификации), составляет 2,68 тенге за 1 (один) Код маркировки и его прослеживаемость, без учета налога на добавленную стоимость (далее - НДС). НДС в размере, предусмотренном налоговым законодательством Республики Казахстан, уплачивается сверх стоимости одного Кода маркировки (Средства идентификации). Расчеты по Договору осуществляются в тенге. В связи с тем, что предельные тарифы на Услуги устанавливаются законодательством Республики Казахстан, при изменении в законодательстве Республики Казахстан в этой части, размер платы может быть изменён Оператором в одностороннем порядке, с уведомлением Клиента посредством размещения объявления на Интернет-ресурсе и (или) направления уведомления в Личном кабинете не позднее чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты изменения размера платы.

6.2. Оплата Услуг осуществляется посредством передачи Клиентом Оператору денег, учитываемых на балансе его Лицевого счёта. Пополнение Лицевого счёта осуществляется Клиентом путем осуществления платежей на банковский текущий счет Оператора, указанный в Договоре, а также посредством поддерживаемых платёжных систем. Моментом пополнения лицевого счета Клиента считается зачисление денег на счет Оператора.

6.3. Размер и периодичность внесения авансовых платежей определяется Клиентом самостоятельно, исходя из количества Кодов маркировки, необходимых Клиенту для непрерывного производственного процесса, в рамках которого наносится Средство идентификации.

6.4. Услуга считается оказанной с момента предоставления Клиенту Кода маркировки, и присвоения Статуса кода «нанесён и оплачен». В момент эмиссии Кодов маркировки ИС МПТ резервирует необходимое количество денег на Лицевом счёте Клиента. Списание Оператором денег с Лицевого счета производится непосредственно при присвоении Кодам маркировки статуса «нанесён и оплачен». Статус «нанесен и оплачен» присваивается Коду маркировки при скачивании Клиентом Кодов маркировки в виде Средств идентификации или в формате CSV или ином формате. Перед скачиванием (выгрузкой) Клиентом Кодов маркировки из ИС МПТ посредством функционала Личного кабинета, Коды маркировки, преобразовываются в формат Средства идентификации или CSV или иной формат, что является частью последующего процесса прослеживания. После списания денег с резерва на Лицевом счёте в оплату эмиссии, Кодам маркировки присваивается статус «нанесен и оплачен».

6.5. По окончании каждого Расчетного периода, а именно не позднее 7 (седьмого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, Оператор передает Клиенту первичные бухгалтерские документы (акт выполненных работ/оказанных услуг, счёт-фактуру) на подписание. По требованию Клиента на ежеквартальной основе Оператором предоставляется акт сверки. В акте выполненных работ/оказанных услуг за Расчетный период указываются следующие данные:

6.5.1. количество Средств идентификации, Услуга по которым считается оказанной Оператором;

6.5.2. стоимость Средств идентификации, Услуга по которым считается оказанной Оператором;

6.5.3. общий объем Услуг, оказанных за Расчетный период.

6.6. В акте сверки указываются следующие данные:

6.6.1. остаток неиспользованных денег на начало Расчетного периода;

6.6.2. сумму денег, перечисленных в пользу Оператора в течение Расчетного периода;

6.6.3. объем (стоимость) оказанных за Расчетный период Услуг;

6.6.4. корректировка стоимости оказанных Услуг;

6.6.5. остаток неиспользованных денег на конец Расчетного периода.

6.7. Первичные бухгалтерские документы и акты сверки подписываются ЭЦП, формируются и передаются Стороне в электронном виде посредством электронного документооборота. Первичные бухгалтерские документы и акты сверки оформляются в бумажной форме с предоставлением подтверждающих документов в следующих случаях:

6.7.1. невозможности лица - владельца сертификата ключа ЭЦП подписать документы ЭЦП в связи с временной нетрудоспособностью такого лица;

6.7.2. отзыва сертификата ключа ЭЦП, в период: с даты отзыва имевшегося сертификата ключа ЭЦП и до даты получения нового сертификата ключа ЭЦП, при условии отсутствия иных лиц- владельцев сертификатов ЭЦП.

6.8. Клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения первичных бухгалтерских документов и акта сверки обязан подписать указанные документы и передать их Оператору в порядке, установленном пунктом 6.7. Договора, или предоставить мотивированный отказ от подписания первичных бухгалтерских документов и акта сверки. При неполучении Оператором в указанный срок подписанных Клиентом первичных бухгалтерских документов и акта сверки при условии, что Клиент не направил мотивированный отказ от подписания первичных документов и акта сверки в указанный в настоящем пункте срок, Услуги считаются оказанными, а Акты – подписанными со стороны Клиента и действительными (являющимися достаточным основанием для выставления Оператором счёта на оплату).

6.9. Первичные бухгалтерские документы формируются за Расчетный период без разбивки по Заявкам Клиента и внесенным авансовым платежам. При возникновении споров и по запросу Клиента Оператор обязуется предоставить детальный отчет за Расчетный период с указанием следующих данных:

6.9.1. наименование товара;

6.9.2. коды товара (GTIN);

6.9.3. количество эмитированных Кодов маркировки, предоставленных Клиенту на основании Заявок Клиента.

6.10. В Личном кабинете отражаются актуальные на текущую дату сведения о внесенных в качестве предварительной оплаты (аванса) денег, о стоимости предоставленных Услуг, а также сведения об остатке неиспользованных денег.

6.11. В случае обращения Клиента за возвратом неиспользованной суммы аванса, Оператор рассмотрит такое обращение в течение не более 15 (пятнадцати) календарных дней и предоставит ответ. Клиенту не может быть отказано в возврате денег, в случае если не имеется задолженности перед Оператором и/или в работе не находится не исполненная Заявка Клиента.

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором.

7.2. В случае если Услуги не оказаны и/или оказаны Услуги ненадлежащего качества, стоимость таких Услуг будет компенсирована Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты подписания Сторонами соответствующего дефектного акта возвратом соответствующей суммы на Лицевой счёт Клиента. Услуги не могут считаться Услугами ненадлежащего качества, если они соответствуют характеристикам и описанию, указанным в Приложении №2 к Договору.

7.3. В случае просрочки предоставления Услуг, и отсутствия реакции на запросы Клиента, в сроки, установленные Приложением №3 к Договору, Оператор возмещает Клиенту только причиненный ущерб (реальный ущерб), путем зачисления денег на банковский текущий счет Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Договору, или путем зачисления денег на Лицевой счет Клиента в счет оплаты последующих Услуг Оператора в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней от даты получения такого требования от Клиента.

7.4. Оператор не возмещает Клиенту упущенную выгоду.

7.5. Клиент не несет иной ответственности, кроме предусмотренной законодательством Республики Казахстан, настоящим Договором и его ответственность ограничивается размером причиненного реального ущерба за исключением случаев, предусмотренных Договором на подключение к ИС МПТ. Клиент несёт ответственность за собственное оборудование, его соответствие предъявленным Оператором требованиям.

7.6. Оператор не несет иной ответственности, не предусмотренной настоящим Договором, кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и его ответственность ограничивается размером причиненного ущерба (реальный ущерб). Оператор не несет ответственности, если передача Клиенту Кодов маркировки/Средств идентификации невозможна в результате перебоев в работе интернет-соединений, коммуникационных линий, каналов связи и такая причина подтверждена соответствующими уполномоченными органами либо компетентными лицами и организациями в соответствии с положениями п.п.4.3.9. Договора. Оператор не несет ответственность, если передача Клиенту Кодов маркировки /Средств идентификации невозможна в результате перебоев в работе аппаратных или программных средств, находящихся во владении Клиента, не находящихся во владении Оператора и/или вследствие влияния обстоятельств, не контролируемых Оператором.

7.7. Оператор не несет ответственность:

7.7.1. за ущерб, возникший у Клиента, если исполнение обязательств Оператором невозможно по обстоятельствам, за которые отвечает Клиент;

7.7.2. вследствие неготовности программно-аппаратных средств Клиента к информационному взаимодействию с Терминалом доступа/СУЗ и/или ИС МПТ в соответствии с требованиями, изложенными в Договоре;

7.7.3. за полные или частичные перерывы в оказании Услуг, связанные с внеплановой заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других экстренных работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора, при условии незамедлительного (с момента как об этом стало известно) предварительного извещения Клиента о проведении таких работ ;

7.7.4. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие неверного следования Клиентом инструкциям Оператора, полученным им по электронной почте и/или посредством телефонной консультации с Оператором;

7.7.4. за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого им для получения Услуг;

7.7.6. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Клиентом Оператору при пользовании Услугами;

7.7.7. в случае сбоев подачи электроэнергии, не зависящих от Оператора;

7.7.8. за упущенную выгоду Клиента, возникшую в результате пользования Услугами;

7.7.9. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие оказания Клиенту Услуг.

7.8. Каждая из Сторон самостоятельно и за свой счет обеспечивает безопасность своих (собственных или арендованных, полученных в лизинг или используемых на иных правовых основаниях) программно-аппаратных комплексов, информационных систем, оборудования, сетей, хранилищ данных, задействованных при информационно – технологическом взаимодействии в рамках Договора, и самостоятельно несет риски, связанные с неправомерным доступом третьих лиц к таким программно-аппаратным комплексам и информационным системам. Точкой разграничения ответственности является интерфейс, предоставленный СУЗ. За работу СУЗ и связанные с ним компоненты отвечает Оператор, тогда как за сообщения с интерфейса Клиента отвечает Клиент.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Ни одна из Сторон не несёт ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение каких-либо обязательств по Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы Стороны относят, включая, но не ограничиваясь: извержения вулканов и их последствия, наводнения, пожары, бураны, ураганный ветер, торнадо, землетрясения, войны, эпидемии, пандемии, восстания, мятежи, революции, беспорядки, волнения, национализации, изъятия для государственных нужд, издания нормативных правовых или иных обязательных к исполнению актов, падение летательных аппаратов, включая спутники, ракетоносители, топливные баки и их обломки, падение метеоритов, молнии, включая шаровые и преступные действия лиц, не являющихся сотрудниками Сторон, а также сбои, критические ошибки в электронных системах/сетях центральных, национальных и иных банков, иные обстоятельства, не дающие банкам осуществлять платежи, а также погодные условия, технические неисправности, перебои в электропитании, глобальными перебоями в работе казахстанских и международных сегментов Интернет, сбоями, вызванными хакерскими и DOS-атаками, а также инымипротивоправными действиями третьих лиц, забастовки, стачки и иные подобные события, решения профессиональных союзов, не позволяющие авиаперевозчикам, автомобильным, железнодорожным перевозчикам, иным поставщикам услуг, необходимых для исполнения обязательств по Договору Стороной, своевременно исполнять их обязательства перед Стороной. Обстоятельствами непреодолимой силы не являются любые действия, вызванные небрежностью или виной Сторон, их уполномоченных лиц, сотрудников, агентов, а также аффилированных лиц.

8.3. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить другую Сторону о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы как на основание, освобождающее ее от ответственности. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы препятствуют отправлению такого уведомления, оно должно быть отправлено Стороной в рабочий день, следующий за днём окончания воздействия обстоятельств непреодолимой силы.

8.4. Срок исполнения обязательств Сторон по Договору приостанавливается на срок действия обстоятельств непреодолимой силы и возобновляется с даты их прекращения. Соответственно, настоящим Стороны подтверждают, что без дополнительного соглашения между Сторонами, обстоятельства непреодолимой силы не прекращают обязательства Сторон по Договору, а лишь приостанавливают сроки для их исполнения и по окончании воздействия обстоятельств непреодолимой силы Стороны продолжат исполнение обязательств по Договору в соответствии и на условиях, изложенных в нем.

8.5. Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы служит свидетельство, выданное уполномоченным органом Республики Казахстан иной уполномоченной организацией, включая Национальную палату предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен». Общеизвестные факты доказыванию не подлежат и Стороны не несут обязательства уведомлять друг друга о них.

8.6. В случае действия обстоятельств непреодолимой силы в течение 30 (тридцати) суток, Стороны могут, по предложению одной из Сторон, согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения Договора.

**9. Претензии и рассмотрение споров**

9.1. Все претензии, возникающие по настоящему Договору, должны быть предъявлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором. При этом Стороны договорились об обязательном досудебном порядке решения споров, претензий.

9.2. Датой предъявления претензии считается дата отправки сообщения посредством электронной почты или иным способом, указанным в Договоре.

9.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и ответить по существу – подтвердить согласие на полное или частичное удовлетворение или сообщить о полном или частичном отказе в удовлетворении претензии не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты фактического получения претензии.

9.4. Все претензии должны быть представлены с подтверждающей документацией, объясняющей суть данной претензии. К претензии должны прилагаться документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования, включая документы, подтверждающие размер понесенного Клиентом реального ущерба, а также документы, подтверждающие полномочия подписавшего претензию лица. Указанные документы представляются в форме оригиналов или копий, заверенных нотариально. Если документы направляются в электронной форме, то они должны быть подписаны электронной цифровой подписью Стороны или ее представителя. Претензия, направленная без документов, которыми подтверждаются полномочия подписавшего ее лица, как указано в настоящем пункте, считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

9.5. Применимым правом по настоящему Договору и во взаимоотношениях Сторон, возникающим в связи с Договором, либо вытекающим из его условий, является законодательство Республики Казахстан.

9.6. В случае, когда Стороны не могут достигнуть согласия в отношении претензий и споров, все споры, разногласия, требования, возникающие в связи с настоящим Договором или касающиеся нарушения условий Договора, подлежат окончательному разрешению в специализированном межрайонном экономическом суде города Нур-Султан.

**10. Заключительные положения**

**10.1. Конфиденциальность**

10.1.1. Стороны признают, что все документы и информация, передаваемые Сторонами друг другу в рамках исполнения настоящего Договора признаются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением дочерних юридических лиц, которым переданы некоторые функции Оператора, без согласия другой Стороны. Стороны имеют право передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без согласия другой Стороны только в следующих случаях:

- если такая информация используется в ходе подготовки претензии, досудебного урегулирования, в процессе ведения судебного разбирательства и истребована судом в установленном порядке;

- в случае, если разглашение конфиденциальной информации необходимо для выполнения Стороной обязательств по Договору, для создания полной и достоверной отчетности, аналитики и иных процессов, на совершение которых, как указано в Договоре, Оператор уполномочен Клиентом;

- по требованию уполномоченных на такой запрос государственных органов, включая правоохранительные органы, органы национальной безопасности, при условии соблюдения запрашивающим органом всех предусмотренных применимым законодательством формальностей.

10.1.2. После прекращения действия Договора или его досрочного расторжения, обязательства Сторон по соблюдению конфиденциальности действуют в течение 2 (двух) последующих лет.

**10.2. Извещения**

10.2.1. Любое извещение (запрос и/или ответ на запрос) должно быть отправлено посредством курьерской связи, заказным письмом с уведомлением, либо на адрес электронной почты, указанный на Интернет-ресурсе для Клиента либо в Заявлении о присоединении для Оператора. Извещение считается отправленным на дату отправки и полученным в дату вручения. В любом случае, Сторона должна ответить на извещение в течение 5 (пяти) рабочих дней, и такой период начинается с даты, в которую извещение получено.

10.2.2. Сторона, изменившая свой юридический адрес, банковские реквизиты или иные данные, должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты наступления указанных обстоятельств, представить письменное уведомление об этом другой Стороне.

**10.3. Изменение Договора**

10.3.1. Все Приложения, а также изменения и дополнения Договора, являются неотъемлемой частью Договора.

10.3.2. Договор может быть изменен Оператором в одностороннем порядке в любое время, при условии, что такие изменения необходимы для надлежащего оказания Услуг по Договору и/или приведения в соответствие с требованиями законодательства Республики Казахстан. Изменения в Договор вступают в силу по истечении 20 (двадцать) рабочих дней от даты размещения измененного варианта Договора на Интернет-ресурсе и обязательного уведомления Клиента за 20 (двадцать) рабочих дней до даты изменения в Личном кабинете.

10.3.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, решаются в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан.

**10.4. Расторжение Договора**

10.4.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

10.4.2. Договор может быть также расторгнут Стороной в одностороннем внесудебном порядке в случае, если другая Сторона неоднократно нарушает существенные условия Договора и в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором.

10.4.3. Для расторжения Договора по соглашению Сторон обмен письмами о расторжении Договора должен произойти не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, если только Стороны не согласятся обоюдно уменьшить такой срок.

10.4.4. В случае расторжения Договора в одностороннем внесудебном порядке, по основаниям, указанным в подпунктах. 4.1.1., 4.3.1., 10.4.2. настоящего Договора, Сторона, желающая расторгнуть Договор, обязана уведомить другую Сторону за 30 (тридцать) рабочих дней до даты расторжения, если иной срок не предусмотрен Договором или Правилами маркировки и прослеживаемости товаров (превалируют Правила) приложив к уведомлению копии документов подтверждающих нарушения либо подтверждающих обстоятельство или условие, дающее такой Стороне право на одностороннее расторжение Договора. При этом в случае расторжения Договора на основании пп.4.3.1 Договора, Оператор вправе расторгнуть Договор и уведомить об этом Клиента в срок, определенный Оператором с учетом условий нормативного акта уполномоченного органа.

**10.5. Срок и пределы действия Договора.**

10.5.1. Договор вступает в силу в дату присоединения Клиента, как описано в Договоре выше и действует между двумя лицами – Клиентом и Оператором до даты его расторжения по основаниям, предусмотренным Договором или законодательством Республики Казахстан.

10.5.1. Датой присоединения является дата подписания Клиентом электронной формы заявления о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору, посредством ЭЦП Клиента. Подписание Клиентом заявления о присоединении к Договору, по форме приведенной в Приложении №1 к Договору, является выражением его безусловного согласия с условиями настоящего Договора и присоединением к нему в целом.

10.5.2. Стороны признают, что электронные документы, подписанные Клиентом посредством ЭЦП, равнозначны документам на бумажном носителе.

10.5.3. Договор действует от даты, следующей за датой, в которую Клиент подписал заявление о присоединении к Договору своей ЭЦП, при рассмотрении которого Клиенту не было отказано в активации его учетной записи в ИС МПТ, при этом Договор, к которому Клиент присоединился, распространяет своё действие на взаимоотношения Сторон на период с даты введения в Республике Казахстан обязательной маркировки товаров.

**10.6. Передача прав по Договору.**

10.6.1. Клиент не имеет права, без письменного предварительного разрешения Оператора уступать и/или передавать, любым способом, свои права и/или обязанности по данному Договору, равно как права требования, возникшие на основании или в связи с данным Договором.

10.6.2. Оператор имеет право без разрешения Клиента, но с предварительным его уведомлением за 30 (тридцать) календарных дней передать/уступить свои права или обязанности полностью или в части, своим аффилированным лицам, а в случае наличия задолженности Клиента, если таковая возникнет – передать права требования по Договору третьим лицам.

**10.7. Обработка и распоряжение персональными данными Клиента**

10.7.1. Заключая настоящий Договор Клиент выражает свое согласие насбор иобработку Оператором персональных данных Клиента и служебной информации об абоненте в соответствии сзаконодательством Республики Казахстан для целей выполнения условий Договора, а также требований законодательства Республики Казахстан.

10.7.2. СогласиеКлиентавключает в себя, в том числе, право Оператора наобработкуперсональныхданных, включая совершение следующих действий: сбор, систематизацию,накопление, хранение, уточнение, копирование, доступ, предоставление, опубликование,редактирование, компоновку данныхбез редактированияих внутреннего содержания,пересылку почтой и электронными способами, передачу, в томтрансграничнуюпередачу,передачувгосударственныеучреждениявслучаенеобходимостисовершенияилиподтвержденияюридическихдействийКлиента,обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для следующих целей:

* предоставления Услуг Клиенту по Договору;
* проведения маркетинговых, аналитических и иных исследований на основе обезличенных данных;
* для выполнения Оператором своих обязанностей и реализации своих прав по Договору, в т.ч. для предоставления третьим лицам возможности исполнения Договора.

10.7.3. Согласие на обработку персональных данных предоставляется Клиентом впериод действия Договора.Клиент вправе отозвать согласие на обработку своих персональных данных путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес: markirovka.ismet.kz.

10.7.4. Оператор принимает все необходимые меры для защиты персональных данныхКлиента.

**11. Р**еквизиты Оператора

**Оператор**

АО «Казахтелеком»

Юридический адрес: 010000, г. Нур-Султан, район Есиль, ул. Сауран, дом 12,

БИН 941240000193

Бенефициар: Дирекция информационных систем-филиал АО «Казахтелеком»

050004, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Чайковского, дом 39

БИН: 060441003301

АО «Народный Банк Казахстана»

ИИК KZ45 6018 8610 0003 3571

БИК HSBKKZKX

КНП 859

КБе 16

**Приложения:**

Приложение №1. Форма заявления о присоединении к типовому договорупредоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров;

Приложение №2. Описание и характеристики Услуг;

Приложение №3. Порядок технической поддержки Клиентов;

Приложение №4. Регламент эксплуатации ИС МПТ.

Приложение №1

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров

от «23» июля 2021 года

Форма

**Заявление**

**о присоединении к типовому договору предоставления**

**доступа к услугам Единого оператора**

**маркировки и прослеживаемости товаров**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица)

в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя и отчество (при наличии), должность)

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан полностью и безусловно присоединяюсь к типовому договору предоставления доступа к услугам Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров (далее – Договор), который опубликован на интернет-ресурсе: markirovka.ismet.kz.

Подтверждаю и гарантирую, что полностью соответствую требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан, регламентирующим правила маркировки и прослеживаемости товаров, а также требованиям, установленным Договором.

С текстом Договора ознакомлен и обязуюсь соблюдать все его положения.

Адрес и реквизиты Клиента:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица |  |
| ИИН/БИН |  |
| Адрес местонахождения (юридический/ фактически адрес) |  |
| р/с: |  |
| Наименование банка: |  |
| КБе |  |
| БИК: |  |
| Контактный телефон: |  |
| Адрес электронной почты: |  |

Приложение №2

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров

от «23» июля 2021 года

**Описание и характеристики Услуг**

Услуги, оказываемые Клиенту, представляют из себя комплекс услуг по эмиссии (формированию), предоставлению Кодов маркировки Клиенту как производителю или импортёру товаров.

В состав Услуг входят следующие сервисы:

1. **Заключение договора и регистрация Клиента в ИС МПТ.** Заключение договора и подача заявки на регистрацию в ИС МПТ происходит онлайн на Интернет-ресурсе с использованием ЭЦП Клиента. После модерации заявки на подключение Клиент получает на указанную им электронную почту уведомление о предоставлении доступа к Услугам.
2. **Пополнение баланса Лицевого счета Клиента.** Клиент переводит деньги на счет Оператора, указанный в договоре с указанием Лицевого счета, зарегистрированного в ИС МПТ. Баланс своего Лицевого счета Клиент может проверить в своем Личном кабинете.
3. **Заказ и получение Кодов маркировки посредством СУЗ**. Клиент посредством СУЗ отправляет в ИС МПТ необходимую информацию для приобретения Кодов маркировки. После эмиссии Кодов маркировки ИС МПТ резервирует на Лицевом счете Клиента сумму, соответствующую количеству эмитированных Кодов маркировки. Кодам маркировки присваивается статус «эмитирован». Кодам маркировки после выгрузки из ИС МПТ присваивается статус «нанесён и оплачен».
4. **Ввод Кодов маркировки в оборот.** При продаже маркированного товара Клиент отправляет в ИС МПТ информацию о вводе товара в оборот. Ввод в оборот может быть выполнен только для товаров, Код маркировки которых оплачен и имеет статус «Нанесён». Если Код маркировки товара имеет статус «эмитирован», то товар не может быть введен в оборот.
5. **Получение Акта выполненных работ.** По завершении отчетного периода ИС МПТ автоматически формирует Акт выполненных работ за отчетный период. Акт становится доступен для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете.
6. **Получение Счёта на оплату.** По Заявке Клиента, при необходимости, ИС МПТ автоматически формирует Счет на оплату суммы аванса за Коды маркировки, указанной Клиентом в Заявке. Счёт на оплату становится доступен для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете.
7. **Получение Акта сверки взаиморасчетов.** По требованию Клиента в Личном кабинете в ИС МПТ может быть автоматически сформирован Акт сверки взаиморасчетов за период, указанный Клиентом. Акт сверки взаиморасчетов становится доступны для просмотра и скачивания Клиентом в Личном кабинете.
8. **Просмотр баланса Лицевого счета и данных о полученных Кодах маркировки в Личном кабинете.** В Личном кабинете в ИС МПТ Клиент может просматривать данные о балансе своего Лицевого счета, о полученных Кодах маркировке и об их статусе оплаты.
9. **Консультационные услуги по ИС МПТ.** Клиент может получить общую информацию по маркировке и прослеживаемости товаров, а также информацию о способах использования ИС МПТ на интернет-ресурсе Оператора по адресу markirovka.ismet.kz, в Руководстве пользователя ИС МПТ, а также в контакт-центре Оператора по телефону 8 800 080 6565.

Приложение №3

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров

от «23» июля 2021 года

**Порядок технической поддержки Клиентов**

1. Клиент имеет право обратиться в Службу поддержки Оператора доступным способом:
   1. Телефонный звонок в колл-центр по номеру: 88000806565
   2. Электронное письмо на адрес службы поддержки: mark@ismet.kz
2. Сотрудник Службы поддержки Оператора выполняет следующие действия:
   1. Регистрирует заявку Клиента и в течение 5 (пяти) минут сообщает Клиенту по электронной почте регистрационный номер обращения.
   2. Консультирует Клиента по вопросу обращения.
   3. В случае наличия технической сложности для удовлетворения запроса Клиента передает заявку Клиента для разрешения следующей линии технической поддержки.
   4. При необходимости процесс удовлетворения запроса Клиента может быть отложен на время, определенное для разрешения вопроса в соответствии с регламентом решения вопросов подобной категории, и как определено в п.4 настоящего Приложения.
3. В обязанности сотрудника Службы поддержки Оператора входят также следующие действия:
   1. оперативный контроль прохождения заявок с момента регистрации до момента закрытия;
   2. информирование Клиентов о ходе решения инцидента/запроса на услуги, если заявка осталась нерешенной в течение срока, установленного пунктом 4 настоящего Приложения;
   3. консультационная поддержка при обращении Клиентов по телефону и любым другим каналам связи;
   4. подготовка ответов на обращения поступившим по электронной почте или любым другим каналам связи;
   5. регистрация обращения Клиента с обязательным направлением на электронную почту Клиента регистрационного номера обращения.
4. Регламент работы технической поддержки и временных характеристик удовлетворения запросов Клиентов должен соответствовать следующим показателям:
   1. Заявки принимаются круглосуточно, без перерывов и выходных.
   2. В условиях недоступности контакт-центра прием заявок продолжается по электронной почте или путем обращения на портал Службы поддержки.
   3. Обработка заявок происходит в рабочее время[[1]](#footnote-2), согласно внутреннему распорядку соответствующих подразделений.
   4. Время реакции[[2]](#footnote-3) на заявку для всех типов приоритетов:
      1. Для 1-ой линии – не более 5 минут;
      2. Для 2-ой линии – не более 30 минут;
      3. Для 3-ей линии – не более 1 часа.
   5. Время решения[[3]](#footnote-4) заявки устанавливается согласно следующей системы приоритетов:
      1. Высокий – не более 4х часов;
      2. Средний – не более 8х часов;
      3. Низкий – не более 24х часов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Описание | Характеристика Инцидента |
| Высокий | Нарушена Работоспособность ИС МПТ или не работает функциональность ИС МПТ, реализующая Критические бизнес-процессы | - Недоступность ИС МПТ для авторизации;  - Не работает функция заказа и эмиссии Кодов маркировки |
| Средний | Сбои в ИС МПТ, в том числе существенно влияющие на работоспособность ИС МПТ | - Задержка в эмиссии;  - Проблемы с передачей прав владения на товары;  - Нет возможности агрегировать Коды маркировки. |
| Низкий | Сбои, задержки, ошибки в работе ИС МПТ, не влияющие существенно на производственные процессы Клиентов;  Нарушена работоспособность вспомогательных приложений, при этом основные бизнес-процессы, реализованные в ИС МПТ, работоспособны. | Инциденты, не классифицированные как Высокий и Средний. |

Приложение №4

к типовому договору предоставления

доступа к услугам Единого оператора

маркировки и прослеживаемости товаров

от «23» июля 2021 года

**Регламент эксплуатации ИС МПТ**

1. При использовании ИС МПТ Клиент обязан:
   1. Соблюдать положения законодательства Республики Казахстан, Договора и настоящего Регламента.
   2. Предоставлять при регистрации достоверные, полные и актуальные данные, следить за их актуализацией.
   3. Информировать Оператора о несанкционированном доступе к учетной записи и/или о несанкционированном доступе и/или использовании пароля и логина Клиента, если Клиенту стало известно об этом.
   4. Не предоставлять доступ другим третьим лицам к собственной учетной записи или к отдельной содержащейся на ней информации в случае, если это может привести к нарушению законодательства Республики Казахстан и/или Договора и/или настоящего Регламента, иных правовых актов Оператора.
   5. Не использовать без специального на то разрешения Оператора автоматизированные скрипты (программы) для сбора информации из ИС МПТ и/или взаимодействия с ИС МПТ и ее сервисами.
   6. Любым способом, например, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома и прочее, не пытаться получить доступ к логину и паролю других Клиентов.
   7. Не осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других Клиентов.
   8. Не осуществлять (не пытаться получить) доступ к каким-либо ресурсам и/или сервисам иным способом, кроме как через интерфейс, предоставленный Оператором.
   9. Клиент несет ответственность за достоверность любых данных, передаваемых в ИС МПТ через ввод посредством пользовательского интерфейса или через автоматический ввод информационными системами Клиента при помощи API ИС МПТ.
   10. В случае несогласия Клиента с настоящим Регламентом или его изменениями, равно как и с Договором, Клиент обязан отказаться от использования ИС МПТ (использования ресурсов и сервисов).

1. **Рабочее время** - Период времени с 9 до 18 по времени г. Нур-Султан (GMT+6) в рабочие дни согласно производственному календарю Республики Казахстан; [↑](#footnote-ref-2)
2. **Время реакции** – время, с момента поступления Обращения на 1-ую линию технической поддержки до классификации Обращения; [↑](#footnote-ref-3)
3. **Время решения** – максимальное время, в течение которого зарегистрированное Обращение будет решено или предоставлен Обход (в случае Инцидента), либо предоставлена информация о необходимости увеличения времени на решение с указанием прогнозируемых сроков и причин. Время решения не включает время ожидания от автора Обращения необходимой для решения Обращения информации. [↑](#footnote-ref-4)