

**Типовой договор  
на подключение к информационной системе  
маркировки и прослеживаемости товаров**

г. Нур-Султан

20\*\* год.

Настоящий Типовой договор, далее именуемый «Договор», определяет условия оказания услуги по подключению к информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров **Акционерным обществом «Казакхтелеком»**, 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 АО «Казакхтелеком» и лицо, присоединившееся к Договору, при совместном упоминании именуются «Стороны», а при упоминании по отдельности - как указано выше (Оператор, Клиент) 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, 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 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 и групповой упаковки товаров в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилами маркировки и прослеживаемости товаров.
  - 1.1.4. **Правила маркировки и прослеживаемости товаров** – нормативный правовой акт, утвержденный в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующий взаимоотношения субъектов рынка и Оператора в ходе маркировки товаров.
  - 1.1.5. **Интернет-ресурс** – интернет-ресурс Оператора в Интернете, расположенный по адресу: markirovka.ismet.kz.
  - 1.1.6. **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, а также на Оборудовании.
  - 1.1.7. **Средство идентификации** – Код маркировки в машиночитаемой форме, представленный в виде двумерного матричного штрих кода, формируемый в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилами маркировки и прослеживаемости товаров, для нанесения на потребительскую и групповую упаковки товаров.
  - 1.1.8. **Терминал доступа** – интерфейс ИС МПТ, позволяющий Клиенту получить доступ к взаимодействию с ИС МПТ, при условии идентификации посредством ЭЦП.

- 1.1.9. **Услуги** (в случае, когда по тексту Договора указывается одна единица Услуг, используется термин «Услуга») – предоставление Клиенту доступа к ИС МПТ посредством использования Оборудования или удаленного доступа к Терминалу доступа/СУЗ (для Клиентов являющихся производителями или импортёрами табачных изделий на территорию Республики Казахстан) или удаленного доступа к Терминалу доступа (для Клиентов распространяющих табачные изделия на территории Республики Казахстан).
- 1.1.10. **Клиент** – лицо, присоединившееся к настоящему Договору, и осуществляющее производство (выпуск) табачных изделий или импортирующее или распространяющее табачные изделия на территории Республики Казахстан.
- 1.1.11. **Личный кабинет** – раздел ИС МПТ доступный авторизованному пользователю, в котором он может получить информацию о своем профиле, доступных пользователях работающих с его профилем, информацию о состоянии лицевого счета и иную информацию согласно функциональности ИС МПТ.
- 1.1.12. **Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.
- 1.1.13. **Оборудование** – программно-аппаратное техническое средство, используемое Клиентом для установки и использования СУЗ, принадлежащее Оператору.

## 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 предоставляет Клиенту Услуги на безвозмездной основе. Результатом оказания Услуг является предоставление Клиенту круглосуточного доступа к ИС МПТ посредством использования Оборудования или удаленного доступа к Терминалу доступа/СУЗ (для Клиентов являющихся производителями или импортёрами табачных изделий на территорию Республики Казахстан) или удаленного доступа к Терминалу доступа (для Клиентов распространяющих табачные изделия на территории Республики Казахстан).

## 3. Условия предоставления Услуг

- 3.1. Оператор, как лицо, определённое законодательством Республики Казахстан, в качестве Единого оператора маркировки и прослеживаемости товаров в Республике Казахстан, организует предоставление Услуг Клиенту.
- 3.2. Услуги предоставляются на безвозмездной основе. Это означает, что Оператор не будет взимать плату за доступ Клиента к ИС МПТ. Однако, Оператор оставляет за собой право предлагать Клиенту платно иные услуги, связанные, в том числе с аналитикой, дополнительные инструменты для взаимодействия с ИС МПТ, в том числе услуги третьих лиц.
- 3.3. Клиент самостоятелен в выборе технических средств (вычислительного оборудования – компьютера типа «десктоп», ноутбука, планшета, смартфона) посредством которых Клиент будет обращаться к ИС МПТ и сам отвечает за соблюдение требований к такому оборудованию, изложенных в Приложении №2 к данному Договору. При несоблюдении указанных требований Оператор не несёт ответственность за невозможность получения Клиентом Услуг.
- 3.4. Срок оказания Услуг – до даты прекращения Договора Сторонами (согласно пп. 4.1.2., 4.3.1., 9.4. Договора).
- 3.5. Процедура получения доступа к Услугам осуществляется в следующем порядке:
- 3.5.1. Клиент заполняет и подписывает в ИС МПТ своей ЭЦП на Интернет-ресурсе заявление о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору;

- 3.5.2. Оператор проверяет корректность заполненных данных и в срок, не более 5 (пяти) рабочих дней после проверки предоставленного заявления, активирует учетную запись Клиента в ИС МПТ. При этом, если Клиент ввел некорректные данные, на его электронную почту направляется уведомление о необходимости ввести корректные данные;
- 3.5.3. Для Клиентов, распространяющих табачные изделия на территории Республики Казахстан, Оператор направляет на электронную почту, указанную в заявлении о присоединении к Договору, уведомление о завершении процесса регистрации в ИС МПТ незамедлительно после получения, подписанного Клиентом, заявления о присоединении к Договору. Уведомление содержит ссылку по переходу в ИС МПТ или отказ в регистрации в ИС МПТ. После перехода по ссылке Клиент получает доступ к взаимодействию с ИС МПТ с использованием Терминала доступа посредством своей ЭЦП;
- 3.5.4. Для Клиентов, осуществляющих производство или импорт табачных изделий на территорию Республики Казахстан, Оператор представляет:
- на электронную почту, указанную в заявлении о присоединении к Договору, уведомление о завершении процесса регистрации в ИС МПТ незамедлительно после получения, подписанного Клиентом, заявления о присоединении к Договору. Уведомление содержит ссылку по переходу в ИС МПТ или отказ в регистрации в ИС МПТ. После перехода по ссылке Клиент получает доступ к взаимодействию с ИС МПТ с использованием Терминала доступа/СУЗ посредством своей ЭЦП; или
  - право временного безвозмездного пользования Оборудованием в течение периода действия Договора на основании полученной от Клиента заявки по форме, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору. Доставка и инсталляция Оборудования осуществляется Оператором в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты, следующей за датой получения заявки по форме, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору. Проверка работоспособности Оборудования и программно-аппаратного комплекса Клиента осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты завершения интеграции программного-аппаратного комплекса Клиента с Оборудованием. Передача и возврат Оборудования осуществляется на основании акта приема-передачи Оборудования, подписываемого уполномоченными лицами Оператора и Клиента. При этом возврат Оборудования при расторжении Договора должен быть произведен в течение 3 (трех) рабочих дней от даты направления Оператором соответствующего уведомления.
- 3.6. Во избежание недопонимания, настоящим Договором Оператор предоставляет доступ к ИС МПТ и возможность ее использования в процессе маркировки и прослеживания товаров в Республике Казахстан, однако, кроме права пользования никакие права Оператором не передаются и условия данного Договора ни при каких условиях не могут трактоваться иначе.
- 3.7. Иные способы использования Клиентом ИС МПТ, не указанные в настоящем Договоре, запрещены. В частности, Клиент не вправе:
- 3.7.1. продавать, переуступать, давать в пользование и аренду, распространять, передавать или иным образом предоставлять права на использование ИС МПТ третьим лицам;
  - 3.7.2. осуществлять модификацию, усовершенствование, перевод на другие языки, декомпилирование, дизассемблирование, декодирование, эмуляцию, нарушать целостность, восстанавливать исходный код ИС МПТ или каких-либо его частей;
  - 3.7.3. использовать ИС МПТ для нарушения прав третьих лиц, а также целей, противоречащих законодательству Республики Казахстан.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

##### **4.1. Клиент вправе:**

- 4.1.1. после процедур, описанных в п. 3.5. настоящего Договора, получить доступ к взаимодействию с ИС МПТ с использованием Терминала доступа/СУЗ посредством своей ЭЦП;
- 4.1.2. в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора при отсутствии необходимости подключения к информационной системе маркировки и

прослеживаемости товаров, письменно предупредив об этом Оператора не позднее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до даты отказа от Договора, как это предусмотрено в п. 9.4.4. Договора;

- 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 №5 к Договору;
- 4.1.5. требовать от Оператора выполнения условий Договора, а при их нарушении – устранения нарушения и в случае не устранения нарушения компенсации причинённого ущерба (реального ущерба);
- 4.1.6. направлять Оператору уведомления и заявки, в том числе посредством СУЗ, Терминала доступа, в течение срока действия Договора;
- 4.1.7. Клиент, являющийся производителем или импортером табачных изделий, вправе получить либо удалённый доступ к СУЗ, либо получить во временное безвозмездное пользование Оборудование в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящем Договоре;
- 4.1.8. обращаться к Оператору по вопросам, касающимся условий и качества оказываемой Услуги;
- 4.1.9. обращаться к Оператору при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке по указанным на Интернет-ресурсе телефонам или посредством направления заявки Оператору на Интернет-ресурсе.

#### **4.2. Клиент обязуется:**

- 4.2.1. добросовестно пользоваться Услугами на условиях, установленных Договором;
- 4.2.2. заполнять заявки на получение права пользования Оборудованием и Заявки Клиента, с использованием форматов установленного образца, размещаемых на Интернет-ресурсе, а также возвратить Оборудование на основании акта приема-передачи Оборудования, в случае прекращения пользования Оборудованием, прекращения Договора либо в случае получения соответствующего уведомления Оператора, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты наступления указанных обстоятельств;
- 4.2.3. Клиент, являющийся производителем или импортером табачных изделий обязуется осуществить необходимые и достаточные действия, связанные с подключением и интеграцией своего программно-аппаратного комплекса к ИС МПТ, каждой единице Оборудования, согласно требованиям, установленным в Приложении №2 к Договору;
- 4.2.4. использовать Оборудование строго в соответствии с его назначением, требованиями инструкции пользователя и иной технической документации, размещённой в ИС МПТ или на Интернет-ресурсе, а также соблюдать требования по использованию Оборудования, установленные в Приложении №4 к Договору;
- 4.2.5. без исключений следовать условиям Договора и Правилам маркировки и прослеживаемости товаров;
- 4.2.6. немедленно уведомить Оператора о неработоспособности Оборудования или отсутствия доступа к ИС МПТ по любым причинам;
- 4.2.7. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором, равно как нормы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан в области маркировки и прослеживаемости товаров;
- 4.2.8. самостоятельно нести ответственность перед третьими лицами, за причинённый вред, вызванный действиями или бездействием Клиента (его работниками, аффилированными лицами), самостоятельно возмещать нанесённый вред, причинённый ущерб (реальный ущерб), полностью оградить Оператора от каких-либо требований, исков и т.п. третьих лиц касательно деятельности и/или действий Клиента, товаров Клиента, применения Клиентом Средств идентификации или Кодов маркировки;
- 4.2.9. в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней от даты получения требования Оператора, за свой счёт, предоставлять последнему образец упаковки табачного изделия с нанесённым Средством идентификации.
- 4.2.10. должным образом, с соблюдением всех рекомендаций Оператора, обращаться к Терминалу доступа/Станции управления заказами, включая соблюдение требований к

Оборудованию или облачным вычислительным мощностям, перечисленным в п.1 Приложения №2 к Договору;

- 4.2.11. незамедлительно актуализировать данные, используемые при регистрации в ИС МПТ, в случае их изменения;
- 4.2.12. систематически знакомиться с информацией, связанной с предоставлением Услуг, размещенной в ИС МПТ и на Интернет-ресурсе. При этом предполагается, что после присоединения к настоящему Договору Клиент ознакомился со всей информацией, связанной с предоставлением Услуг, а после размещения в ИС МПТ и на Интернет-ресурсе информации, связанной с предоставлением Услуг, с такой информацией;
- 4.2.13. немедленно уведомить Оператора о любом случае несанкционированного (не разрешенного Клиентом) доступа к ИС МПТ с использованием учетной записи Клиента и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своего пароля, если об этом стало известно Клиенту;
- 4.2.14. самостоятельно обеспечивать техническую возможность пользования ИС МПТ со своей стороны, как-то доступ к сети Интернет, наличие программного обеспечения, совместимого с передачей информации по протоколу http и других необходимых средств.

#### **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 в Личном кабинете, 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 Правил маркировки и прослеживаемости табачных 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 в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента направления требования об этом либо разумно необходимый для этого срок;
- 4.3.3. требовать от Клиента соблюдения положений инструкции пользователя или иной технической документации, размещенной на Интернет-ресурсе или к которой у Клиента имеется доступ в ИС МПТ или с которой Клиент ознакомлен иным образом;
- 4.3.4. требовать от Клиента обеспечения разумной защиты Оборудования, сетей и программно-технических средств Клиента 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 его 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 в установленный срок компенсации причиненного ущерба (реального ущерба);
- 4.3.7. 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;
- 4.3.8. производить плановое обновление ИС МПТ, изменять набор функций, внешний вид и логику работы ИС МПТ. Если в результате проведения данных работ возможны ограничения в работе ИС МПТ, Оператор обязуется уведомить о них Клиента не менее чем за 14 (четырнадцать) рабочих дня до их проведения;

- 4.3.9. без предварительного уведомления Клиента частично приостановить или частично ограничить функционирование ИС МПТ в целях устранения в кратчайшие сроки аварий или выполнения неотложных работ.

#### **4.4. Оператор обязуется:**

- 4.4.1. организовать возможность получения Клиентом Услуг надлежащего качества, обычного для такого рода Услуг, на условиях, предусмотренных Договором;
- 4.4.2. организовать предоставление Клиенту Услуг, в объёме, указанном в данном Договоре;
- 4.4.3. в случае выявления Клиентом в ходе оказания Услуг недостатков (дефектов, несоответствий), устранять все выявленные недостатки (дефекты, несоответствия) в порядке и сроки, указанные в Приложении №5 к Договору;
- 4.4.4. предоставить Клиенту, являющемуся производителем или импортёром табачных изделий, во временное безвозмездное пользование Оборудование либо удалённый доступ к СУЗ, в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящем Договоре;
- 4.4.5. на основании акта приема-передачи и не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего уведомления от Клиента заменить Оборудование, предоставленное Клиенту, на Оборудование с аналогичными техническими характеристиками в следующих случаях:
  - а) истечение срока службы Оборудования;
  - б) неработоспособность Оборудования.
- 4.4.6. обеспечить обслуживание и техническую поддержку Оборудования;
- 4.4.7. обеспечить в соответствии с требованиями, установленными Правилами маркировки, регистрацию (внесение) в ИС МПТ сведений, полученных от Клиента;
- 4.4.8. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором и Правилами маркировки.

### **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 ИС МПТ будет осуществляться исключительно в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан, 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:
  - а) применение разных цен, либо разных условий к Клиентам Оператора;
  - б) обусловливание либо навязывание заключения Договора путем принятия Клиентом дополнительных обязательств, которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета настоящего Договора;
  - в) необоснованный отказ от исполнения настоящего Договора или от оказания Услуг отдельным Клиентам при наличии на момент подачи Заявки возможности для оказания Услуг по Договору;
  - г) необоснованное прерывание или прекращение оказания Услуг, на которые имеются спрос или Заявки Клиентов при наличии возможностей и технической готовности для оказания Услуг по Договору;

- e) навязывание Клиенту экономически или технологически необоснованных условий, не относящихся к предмету настоящего Договора;
- f) создание препятствий доступу на товарный рынок или выходу из товарного рынка Клиенту;
- g) экономически, технологически или иным образом необоснованное установление различных цен (тарифов) на одни и те же Услуги, создание дискриминационных условий.

## **6. Ответственность Сторон**

- 6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором.
- 6.2. Оператор не несёт иной ответственности по данному Договору, кроме предусмотренной законодательством Республики Казахстан и его ответственность ограничивается размером причиненного ущерба (реальный ущерб).
- 6.3. Клиент не несет иной ответственности, кроме предусмотренной законодательством Республики Казахстан, настоящим Договором и его ответственность ограничивается размером причиненного ущерба (реального ущерба). Клиент несёт ответственность за собственное оборудование, его соответствие предъявленным Оператором требованиям, а также за совместимость своего программно-аппаратного комплекса (и всех его элементов) с ИС МПТ для получения Услуги.
- 6.4. Оператор не несет ответственность:
  - 6.4.1. за ущерб, возникший у Клиента, если исполнение обязательств Оператором невозможно по обстоятельствам, за которые отвечает Клиент;
  - 6.4.2. за ущерб, возникший у Клиента вследствие неготовности программно-аппаратных средств Клиента к информационному взаимодействию с СУЗ и/или Терминалом доступа и/или ИС МПТ (включая все его компоненты и дополнительные блоки) в соответствии с требованиями, установленными в Приложении №2 Договора;
  - 6.4.3. если Клиент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет требования по установке и/или использованию Оборудования в соответствии с договором, заключенным между Оператором и Клиентом;
  - 6.4.4. 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, но не менее чем за сутки до даты их проведения;
  - 6.4.5. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие неверного следования Клиентом инструкциям Оператора, полученным им по электронной почте и/или в ходе телефонной консультации с Оператором (при условии предоставления аудиозаписи Клиенту);
  - 6.4.6. за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого им для получения Услуг;
  - 6.4.7. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Клиентом Оператору при пользовании Услугами;
  - 6.4.8. в случае сбоя подачи электроэнергии, или возникновения иных обстоятельств, не зависящих от Оператора;
  - 6.4.9. за упущенную выгоду, понесенную Клиентом в результате пользования Услугами;
  - 6.4.10. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие надлежащего оказания Клиенту Услуг.
- 6.5. Клиент несёт ответственность перед Оператором за нарушение прав интеллектуальной собственности в случаях попытки изменения, модификации, копирования, декомпилирования, любого иного способа изменения, подделки ИС МПТ, а также иного программного обеспечения, предоставленного Оператором или к которому Клиенту Оператором предоставлен доступ в размере всей и любой ответственности Оператора перед

правообладателем (если отличен от Оператора), а также в размере всех и любых причиненных убытков в полном объеме.

- 6.6. Клиент несёт ответственность перед Оператором за все и любые случаи причинения Клиентом вреда используемому Оператором программному обеспечению и/или хранящимся данным, включая, но не ограничиваясь ИС МПТ, СУЗ, Терминал доступа, совершённое посредством взлома, хакерской(крекерской) атаки (включая но не ограничиваясь DoS-атаки, инъекция кода, man-in-the middle, IP-спуфинг, sniffing пакетов, SMTP, переполнение буфера, использование специальных программ для ведения работы на компьютере жертвы, а также дальнейшего распространения такой программы), в размере всех и любых причиненных убытков в полном объеме при наличии вины Клиента.
- 6.7. Клиент несёт перед Оператором полную материальную ответственность за сохранность и работоспособность Оборудования с даты подписания акта приёма-передачи Оборудования, уполномоченными лицами Оператора и Клиента. Стоимость Оборудования определена Сторонами согласно данным бухгалтерского учёта Оператора. Клиент также несёт ответственность за доступ любых лиц к Оборудованию и отвечает за их действия как за свои.
- 6.8. 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 (в том числе ЭВМ, смартфон и т.п.), 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 Терминалом доступа или СУЗ. За работу СУЗ и Терминала доступа отвечает Оператор, тогда как за сообщения и иные процессы с интерфейса Клиента отвечает Клиент.
- 6.9. Клиент принимает на себя полную ответственность за сохранность идентификационных данных, обеспечивающих доступ к ИС МПТ и за убытки, возникающие по причине несанкционированного использования его учетной записи любым лицом кроме Оператора.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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, ракетносители, 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 иными противоправными 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.
- 7.3. 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, выполнении 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 в рабочий день, следующий за днём окончания воздействия обстоятельств непреодолимой силы.

- 7.4. 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.
- 7.5. Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы служит свидетельство, выданное уполномоченным органом Республики Казахстан или иной уполномоченной организацией, включая Национальную палату предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен».
- 7.6. 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.

## **8. Претензии и рассмотрение споров**

- 8.1. 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.
- 8.2. Датой предъявления претензии считается дата отправки сообщения почтой, электронной почтой или иным способом, указанным в Договоре или в соответствующем Приложении к настоящему Договору.
- 8.3. 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 (пятнадцати) рабочих дней с даты фактического получения претензии.
- 8.4. 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.
- 8.5. Применимым правом по настоящему Договору и во взаимоотношениях Сторон, возникающим в связи с Договором, либо вытекающим из его условий, является законодательство Республики Казахстан.
- 8.6. 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.

## **9. Заключительные положения**

### **9.1. Конфиденциальность**

- 9.1.1. Стороны признают, что все документы и информация, передаваемые Сторонами друг другу в рамках исполнения настоящего Договора признаются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам 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 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.

9.1.2. После прекращения действия Договора или его досрочного расторжения, обязательства Сторон по соблюдению конфиденциальности действуют в течение 5 (пяти) последующих лет.

## **9.2. Извещения**

9.2.1. Любое извещение (запрос и/или ответ на запрос) должно быть отправлено посредством ИС МПТ, курьерской связи, заказным письмом с уведомлением, либо на адрес электронной почты, указанный в данном Договоре (включая заявление о присоединении). Извещение считается отправленным на дату отправки и полученным в дату вручения. В любом случае, Сторона должна ответить на извещение в течение пяти рабочих дней, и такой период начинается с даты, в которую извещение получено.

9.2.2. Сторона, изменившая свои реквизиты, в частности: адрес места нахождения (юридический адрес), реквизиты банковского счета (счетов) или данные, должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты наступления указанных обстоятельств, представить письменное уведомление об этом другой Стороне.

## **9.3. Изменение Договора**

9.3.1. 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 его в соответствие требованиями законодательства Республики Казахстан. Изменения в Договор вступают в силу по истечении 20 (двадцати) 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. Если Клиент продолжает пользоваться Услугами, это означает, что он принимает измененные условия Договора.

9.3.2. Клиент уведомляет Оператора о соответствующих изменениях путем направления уведомления любым из способов, указанных в пункте 9.2. Договора. Оператор вправе уведомить Клиента в т.ч. путем размещения соответствующего уведомления на Интернет-ресурсе и в ИС МПТ, а также посредством направления уведомления в Личный кабинет.

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

## **9.4. Расторжение Договора**

9.4.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

9.4.2. 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 законодательством Республики Казахстан и/или настоящим Договором.

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

9.4.4. В случае расторжения Договора в одностороннем внесудебном порядке, по основаниям, указанным в подпунктах 4.1.2., 4.3.1., 9.4.2. 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.

#### **9.5. Срок и пределы действия Договора.**

- 9.5.1. Договор вступает в силу в дату присоединения Клиента, как описано в Договоре выше и действует между двумя лицами – Клиентом и Оператором.
- 9.5.2. Датой присоединения к Договору является дата подписания Клиентом электронной формы заявления о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении №1 к Договору, посредством ЭЦП Клиента и при рассмотрении которого Клиенту не было отказано в активации его учетной записи в ИС МПТ. 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.
- 9.5.3. Стороны признают, что электронные документы, подписанные Клиентом посредством ЭЦП, равнозначны документам на бумажном носителе.
- 9.5.4. 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 таким образом в течение октября 2020 года, распространяет своё действие на взаимоотношения Сторон на период с даты введения в Республике Казахстан обязательной маркировки товаров, то есть с 01 октября 2020 г.

#### **9.6. Передача прав по Договору.**

- 9.6.1. 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.
- 9.6.2. 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 – передать права требования по Договору третьим лицам.

#### **9.7. Обработка и распоряжение персональными данными Клиента**

- 9.7.1. Регистрируясь в ИС МПТ, Клиент также подтверждает свое согласие на обработку Оператором своих персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан для целей выполнения условий Договора.
- 9.7.2. Согласие Клиента включает в себя, в том числе, право Оператора на обработку персональных данных, включая совершение следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, копирование, доступ, предоставление, опубликование, редактирование, компоновку данных без редактирования их внутреннего содержания, пересылку почтой и электронными способами, передачу, в том числе трансграничную передачу, передачу в государственные учреждения в случае необходимости совершения или подтверждения юридических действий Клиента, 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.
- 9.7.3. Согласие на обработку персональных данных предоставляется Клиентом в период действия Договора. Клиент вправе отозвать согласие на обработку своих персональных данных путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес: mark@ismet.kz.

9.7.4. Оператор принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента.

## **10. Реквизиты 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 HSBKZZKX

КНП 859

КБе 16

### **Приложения:**

1. Форма заявления о присоединении к типовому договору на подключение к информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров;
2. Регламент разделения ответственности по эксплуатации ИС МПТ между Оператором и Клиентом (в том числе Требования к Оборудованию и применяемым программно-вычислительным мощностям Клиента);
3. Форма заявки на установку и обслуживание локальной СУЗ на предприятии производителя маркированной продукции.
4. Регламент эксплуатации ИС МПТ (SLA).
5. Порядок технической поддержки Клиентов.

Форма

**Заявление  
о присоединении к типовому договору на подключение к информационной системе  
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 на подключение к информационной системе маркировки и прослеживаемости товаров (далее – Договор), который опубликован на интернет-ресурсе: [markirovka.ismet.kz](http://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:	

**Регламент разделения ответственности по эксплуатации ИС МПТ между Оператором и Клиентом (в том числе требования к Оборудованию и применяемым программно-вычислительным мощностям Клиента)**

1. Оборудование Терминала доступа Клиента – компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемого для подключения Клиента к ИС МПТ онлайн – должно соответствовать следующим характеристикам:

1.1. Операционная система Windows 2000/XP и т. п.

1.2. Web браузер:

- Chrome версии 83.0.4103.97 и выше;
- Firefox версии 76.0 и выше;
- Opera версии 48.0.2685.35 и выше;
- Internet Explorer версии 10 и выше, Edge.

1.3. Для работы с ЭЦП НУЦ РК должен быть установлен NCALayer. Оборудование СУЗ в случае, если Клиент решает подключать собственное оборудование, должно удовлетворять следующим характеристикам:

- Процессор CPU: Архитектура Intel x86, тактовая частота 3 GHz;
- Платформа: 64-х разрядная;
- Объем оперативной памяти: 16 Gb;
- Жесткий диск: 100GB;
- Сетевой интерфейс: Ethernet 100 Mbit/s.

Минимальный состав настроек сетевого интерфейса для СУЗ:

- 1 статический IP-адрес (IP address);
- Маска подсети (netmask);
- Основной шлюз (default gateway);

Настройки DNS.

Доступ к серверу СУЗ:

В брандмауэр должен быть открыт порт службы SSH (по умолчанию 22 или другой сконфигурированный системным администратором), а также порты для Web-консоли ПО Imagenarium и Web-интерфейса ПО СУЗ.

Для обеспечения отказоустойчивости рекомендуется использовать три физические машины или виртуальные машины, объединённые в кластер. Конфигурация машин должна быть идентична. На всех машинах должны быть одни и те же порты SSH.

1.4. Интернет-подключение на скорости не менее 128мбит/с.

2. Заключение договора и регистрация Клиента в ИС МПТ.

2.1. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, указываемых в ходе регистрации в ИС МПТ.

- 2.2. Клиент несет ответственность за соответствие характеристики Терминала доступа – используемого компьютерного оборудования и программного обеспечения – требованиям к оборудованию Клиента.
- 2.3. Оператор несет ответственность за работоспособность ИС МПТ в процессе заключения договора и регистрации Клиента онлайн при условии соответствия оборудования и программного обеспечения требованиям Оператора.
3. Заказ и получение Кодов маркировки посредством СУЗ.
  - 3.1. Клиент несет ответственность за определение необходимого ему количества Кодов маркировки.
  - 3.2. Клиент несет ответственность за сохранность полученных им Кодов маркировки, своевременность и правильность их нанесения на товар.
  - 3.3. Оператор несет ответственность за своевременность предоставления заказанных Клиентом Кодов маркировки.
4. Отправка отчета о нанесении Кодов маркировки на товар.
  - 4.1. Клиент несет ответственность за своевременность и точность информации в отчете о нанесении Кодов маркировки на товар.
  - 4.2. Оператор несет ответственность за своевременность обработки информации из полученного отчета о нанесении Кодов маркировки.
5. Отбраковка нанесенных Кодов маркировки.
  - 5.1. Клиент несет ответственность за своевременность и точность предоставления информации по отбраковке Кодов маркировки.
  - 5.2. Оператор несет ответственность за своевременность обработки полученной от Клиента информации по отбраковке Кодов маркировки.
6. Ввод Кодов маркировки в оборот.
  - 6.1. Клиент несет ответственность за своевременность и точность информации по вводу маркированных товаров в оборот.
  - 6.2. Клиент несет ответственность за своевременность оплаты по приобретенным Кодам маркировки до момента ввода маркированных товаров в оборот.
  - 6.3. Оператор несет ответственность за своевременность обработки полученной информации о вводе маркированных товаров в оборот.
  - 6.4. Оператор не позволяет выполнить в ИС МПТ ввод кодов маркировки в оборот в случае, если они находятся в статусе «Нанесён, не оплачен». Данный статус будет сменен на «Нанесён, оплачен», в случае доступных средств на счету участника оборота товаров, автоматически.
7. Консультационные услуги по ИС МПТ.
  - 7.1. Клиент несет ответственность за своевременность обращений по вопросам, возникающим в связи с процессами маркировки и прослеживаемости продукции.
  - 7.2. Оператор несет ответственность за своевременность реагирования на запросы Клиента, поступившие в контакт-центр Оператора.
8. Предоставление и удаленное обслуживание локальной СУЗ для Клиента, которому предоставлен локальная СУЗ.
  - 8.1. Клиент несет ответственность за соблюдение условий эксплуатации локальной СУЗ, предоставленной Клиенту.
  - 8.2. Оператор несет ответственность за настройку и обслуживание локальной СУЗ.
9. Смена владельца товара.

9.1. Клиент несет ответственность за своевременный ввод в ИС МПТ и достоверность информации о смене владельца маркированного товара при продаже, возврате или по другой причине.

9.2. Оператор несет ответственность за корректную обработку поступившей в ИС МПТ информации о смене владельца товара.

10. Выбытие и продажа товара конечному потребителю.

10.1. Клиент несет ответственность за реализацию маркированной продукции посредством ККМ с ФПД или ввод документов в ИС МПТ при выбытии товара по другой причине.

10.2. Оператор несет ответственность за корректную обработку поступившей в ИС МПТ информации о выбытии или продаже товара конечному потребителю.



**Заявка  
на установку и обслуживание локальной СУЗ на предприятии производителя  
маркированной продукции**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица)

в лице \_\_\_\_\_ (фамилия, имя и отчество (при наличии), должность)

действующего на основании \_\_\_\_\_,

просит рассмотреть вопрос о целесообразности установки и обслуживания локальной СУЗ на предприятии.

**Информация о предприятии Клиента:**

Полное наименование индивидуального предпринимателя/юридического лица	
ИИН/БИН	
Адрес местонахождения	
Описание производства маркируемой продукции	
Объемы производства маркируемой продукции в сутки	
Описание ПО, используемого на производстве	
Характеристики интернет-соединения	
Контактный телефон:	
Адрес электронной почты:	

### **Регламент эксплуатации ИС МПТ (SLA)**

1. При использовании ИС МПТ Клиент обязан:
  - a. Соблюдать положения законодательства Республики Казахстан, Договора и настоящего Регламента.
  - b. Предоставлять при регистрации достоверные, полные и актуальные данные, следить за их актуализацией.
  - c. Информировать Оператора о несанкционированном доступе к учетной записи и/или о несанкционированном доступе и/или использовании пароля и логина Клиента, если Клиенту об этом стало известно.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. Любым способом, например, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома и прочее, не пытаться получить доступ к логину и паролю других Клиентов.
  - g. Не осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других Клиентов.
  - h. Не осуществлять (не пытаться получить) доступ к каким-либо ресурсам и/или сервисам иным способом, кроме как через интерфейсы, предоставленный Оператором.
  - i. 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 предоставленного Оператором.
  - j. 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).
2. В том случае, если Клиенту предоставлено для использования оборудование и программное обеспечение локальной СУЗ, Клиент должен обеспечить надлежащие условия эксплуатации оборудования:
  - a. температура окружающего воздуха от +15°C до +25°C;
  - b. атмосферное давление от 630 до 800 мм ртутного столба;
  - c. относительная влажность воздуха не более 80%;
  - d. запыленность воздуха не более 0,75 мг/м<sup>3</sup>;
  - e. в воздухе не должно быть паров агрессивных жидкостей и веществ, вызывающих коррозию;
  - f. электропитание осуществляется от однофазной сети переменного тока напряжением 220 В ± 10% и частотой 50-60 Гц;
  - g. компьютер и его периферийные устройства должны подключаться к электрической сети через специальные розетки, имеющие заземляющие контакты. Заземляющие контакты должны обеспечивать надежное заземление. Сопротивление заземляющего контура должно быть не более 4 Ом;
  - h. запрещается использовать в качестве заземления водопроводные и газовые трубы, радиаторы и другие узлы парового отопления. От розетки, к которой подключен компьютер не рекомендуется подавать электропитание на устройства, создающие при работе большие импульсные помехи в электрической сети (кондиционеры, пылесосы, электровентиляторы и так далее).

### Порядок технической поддержки Клиентов

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

<sup>1</sup> **Рабочее время** - Период времени с 9 до 18 по времени г. Астана (GMT+6) в рабочие дни согласно производственному календарю Республики Казахстан;

<sup>2</sup> **Время реакции** – время, с момента поступления Обращения на 1-ую линию технической поддержки до классификации Обращения;

<sup>3</sup> **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.

iii. 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 или нанесении Кодов маркировки; - Проблемы с передачей прав владения на товары; - Нет возможности выполнить Отчет о нанесении Кодов маркировки; - 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.