

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

г. Нур-Султан

20\*\* год

Настоящий Типовой договор (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, юридическому 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 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 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, которое предоставляется Оператором.
  - 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 Средств идентификации Клиенту, а также по обеспечению прослеживаемости Кодов маркировки, содержащихся в нанесенных на товар Средствах идентификации, посредством ИС МПТ.
- 1.1.11. **Клиент** - лицо, присоединившееся к настоящему Договору, и осуществляющее производство (выпуск) табачных изделий или импорт табачных изделий на территорию 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 «нанесён, не оплачен»** - случаи, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки и содержащее такой код Средство идентификации нанесено на товар Клиента, однако Услуги Оператора ещё не оплачены. При такой ситуации в случае проверки информации о товаре через ИС МПТ, система не подтвердит данные о товаре.
- 1.1.14. **Статус кода «нанесён, оплачен»** - случаи, когда ИС МПТ осуществила эмиссию Кода маркировки, содержащее такой код Средство идентификации нанесено на товар Клиента, и Услуги Оператора оплачены. 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, доступных 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 присвоение товару Статуса кода «нанесён, оплачен» означающего, что Коды маркировки оплачены и принят отчёт о нанесении Средства идентификации на товар, товар отображён в ИС МПТ и подлежит прослеживанию.

## **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. Оплата за оказание Услуг начнёт взиматься в дату подключения Клиента к ИС МПТ, не ранее чем 01 октября 2020 г. До момента нанесения Средств идентификации Клиент обязан обеспечить на Лицевом счете Клиента достаточную сумму денег, что составит баланс данного лицевого счёта. В момент нанесения Средств идентификации Оператор сопоставит баланс Лицевого счёта Клиента и количество наносимых Средств идентификации. 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, у Клиента не возникает возможности отправить отчёт о нанесении, Коды маркировки будут иметь Статус кода «нанесён, не оплачен». Статус кода «нанесён, оплачен» не предоставляется, и такой отказ в предоставлении Статуса кода «нанесён, оплачен» ни при каких условиях не может расцениваться как нарушение условий Договора и/или законодательства Республики Казахстан в части регулирования взаимоотношений в ходе присвоения Кодов маркировки/нанесения Средств идентификации, 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 нанесенных Кодов маркировки (Средств идентификации), деньги списываются с Лицевого счета Клиента в пользу Оператора, отчет о нанесении отправляется Клиентом, принимается Оператором, Коды маркировки получают статус «нанесён, оплачен». 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.

- 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 на подключение к информационной системе.
- 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 – до прекращения Договора Сторонами (согласно пп. 4.1.1, 4.3.1, 10.4. Договора).
- 3.7. Порядок предоставления Клиенту доступа к Услугам приведен в Приложении №2 к Договору.
- 3.8. 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.
- 3.9. Услуги оказываются исключительно в пределах авансового платежа Клиента.
- 3.10. Оператор не несёт ответственность за сохранность предоставленных Клиенту Кодов маркировки с момента их передачи Клиенту, 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, загрузил (скачал) Коды маркировки из ИС МПТ.
- 3.11. Коды маркировки, не нанесенные Клиентом в форме Средства идентификации в течение срока, предусмотренного подпунктом 4.1.6. Договора, а также в случаях, установленных Правилами маркировки и прослеживаемости товаров, в зависимости от того, какая дата наступит раньше, (в том числе, в случае нарушения Клиентом срока передачи в ИС МПТ уведомления (отчета) о нанесении Средств идентификации на упаковку товара), аннулируются, дальнейшему использованию не подлежат.
- 3.12. Коды маркировки, нанесенные Клиентом в форме Средства идентификации в течение срока, предусмотренного подпунктом 4.1.6. Договора, на упаковку товара, который признан Клиентом ненадлежащего качества (бракованным), аннулируются, дальнейшему использованию не подлежат, и оплата в отношении них не возвращается. При этом Клиент обязуется передать сведения о таких Кодах маркировки (включая, но не ограничиваясь актом о бракованной продукции согласно Правилам маркировки и прослеживаемости товаров) в ИС

МПП в течение 10 (рабочих) дней со дня составления Клиентом акта о бракованной продукции (в свободной форме).

- 3.13. Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней со дня предоставления Клиентом в срок, предусмотренный пунктом 3.12. Договора, надлежащим образом оформленных сведений о Кодов маркировки, нанесенных в течение срока, предусмотренного подпунктом 4.1.6. Договора, на упаковку товаров в форме Средства идентификации и признанных Клиентом ненадлежащего качества (бракованными), аннулирует такие Коды маркировки.

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

##### **4.1. Клиент вправе:**

- 4.1.1. 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;
- 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 соответствующем 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. обеспечить нанесение Средства идентификации на упаковку (поверхность при отсутствии упаковки) товара, 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 причиненного ущерба (реальный ущерб).

##### **4.2. Клиент обязуется:**

- 4.2.1. своевременно принять и оплатить Услуги на условиях, установленных Договором;
- 4.2.2. заполнять Заявки Клиента с использованием форматов, размещаемых на Интернет-ресурсе Оператора;
- 4.2.3. после нанесения Средства идентификации, преобразованного из Кода маркировки, на упаковку товара, обеспечить передачу в ИС МПП сведений в соответствии с Правилами маркировки и прослеживаемости товаров;
- 4.2.4. соблюдать условия Договора и Правила маркировки и прослеживаемости товаров;
- 4.2.5. своевременно вносить оплату за оказываемые Услуги, подписывать соответствующие акты или предоставлять претензии о качестве и составе Услуг (при наличии таковых);
- 4.2.6. добросовестно исполнять обязательства, установленные Договором, равно как нормы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан в области маркировки и прослеживаемости товаров;
- 4.2.7. самостоятельно нести ответственность перед третьими лицами, за причиненный действиями или бездействием Клиента (его работниками, аффилированными лицами) вред, самостоятельно возмещать нанесенный вред, причиненный ущерб (реальный ущерб), полностью оградить Оператора от каких-либо требований, исков и т.п.;
- 4.2.8. хранить Средства идентификации (копии в электронном виде) в течение 5 (пяти) летнего срока, который может быть сокращен или ограничен Оператором в одностороннем порядке, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан.

##### **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 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 разумной 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 ущерба (реального ущерба);
- 4.3.7. в случае недостаточности баланса для оплаты всех наносимых Средств идентификации, присваивать соответствующим Кодам маркировки Статус «нанесён, не оплачен»;
- 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, обусловлено невозможностью использования информационно-транспортных каналов, не являющихся собственными ресурсами Оператора, либо действием и/или бездействием третьих лиц, если это непосредственно влияет на работу ИС МПТ, в том числе при аварийной ситуации. Оператор не несет ответственность перед Клиентом и не возмещает Клиенту какие-либо убытки и/или упущенную выгоду, в т. ч. понесенную Клиентом и/или третьими лицами в связи с задержками, перебоями в работе ИС МПТ и невозможностью полноценного 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, включая но не ограничиваясь: Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан, Министерство индустрии и торговли, Министерство по чрезвычайным ситуациям, Министерство обороны.

#### **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), 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 Средства идентификации, 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:
    - 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;
    - д) навязывание Клиенту экономически или технологически необоснованных условий, не относящихся к предмету настоящего Договора;
    - е) создание препятствий доступу на товарный рынок или выходу из товарного рынка Клиенту;
    - ж) 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 (содержащее его Средство идентификации) 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 направления уведомления в Личном кабинете не позднее чем за 20 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 Средства идентификации и присвоения Статуса кода «нанесён, оплачен». Для получения такого статуса Клиент обязан направить уведомление (отчет) о нанесении Средства идентификации, преобразованного из соответствующего Кода маркировки, на упаковку товара. Списание Оператором денег с Лицевого счета производится непосредственно перед или в ходе присвоения Статуса кода «нанесён, 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. даты нанесения Клиентом Средств идентификации (на основании данных, предоставленных Клиентом);
  - 6.9.4. количество Средств идентификации, переданных Клиенту на основании Заявок Клиента;
  - 6.9.5. количество Средств идентификации со статусом «нанесён, оплачен».
- 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 за Клиентом не числится Кодов маркировки со Статусом кода «нанесён, не оплачен» 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 Договора, 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. 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 в соответствии с положениями подпункта 4.3.9. Договора, и такая причина не связана с нарушением Оператором положений п. 5.2.3.



настоящего 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. если Клиент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет требования по установке и/или использованию оборудования, предоставленного Оператором в соответствии с Соглашением о подключении;
  - 7.7.4. 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;
  - 7.7.5. 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 (при условии предоставления аудиозаписи Клиенту);
  - 7.7.6. за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого им для получения Услуг;
  - 7.7.7. за содержание информации, передаваемой (получаемой) Клиентом Оператору при пользовании Услугами;
  - 7.7.8. в случае сбоев подачи электроэнергии, не зависящих от Оператора;
  - 7.7.9. за упущенную выгоду Клиента, возникшую в результате пользования Услугами при надлежащем оказании Услуг Оператором;
  - 7.7.10. за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие оказания Клиенту Услуг при надлежащем оказании Услуг Оператором.
- 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, 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. Обстоятельства 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 продолжают 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».
- 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 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.
- 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. Клиент уведомляет Оператора о соответствующих изменениях путем направления уведомления любым из способов, указанных в пункте 10.2. Договора. Оператор вправе уведомить Клиента в том числе путем размещения соответствующего уведомления на Интернет-ресурсе и/или в ИС МПТ и посредством направления уведомления в Личный кабинет.

10.3.4. 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.

#### **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.

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 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.

#### **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 (статус «нанесен, не оплачен») – передать права требования по Договору третьим лицам.

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

10.7.1. Заклячая настоящий Договор Клиент подтверждает свое согласие на обработку Оператором своих персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан для целей выполнения условий Договора.

10.7.2. 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.

10.7.3. 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: markirovka.ismet.kz.

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

## **11. Реквизиты Оператора**

### **Оператор**

АО «Казакхтелеком»

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

БИН 941240000193

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

БИН: 060441003301

АО «Народный Банк Казахстана»

ИИК KZ45 6018 8610 0003 3571

БИК HSBK KZKX

КНП 859

КБе 16

### **Приложения:**

Приложение №1. Форма заявления о присоединении к типовому договору предоставления 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 (SLA).

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](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:	

### **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 информацию о необходимом для приобретения количестве Кодов Маркировки и получает необходимое количество Кодов маркировки.
4. **Отправка отчета о нанесении Кодов Маркировки на товар.** Клиент посредством СУЗ отправляет в ИС МПТ информацию о нанесенных на товар Кодах Маркировки. При получении Отчета о нанесении ИС МПТ списывает с баланса Лицевого Счета Клиента сумму, соответствующую количеству нанесенных Кодов Маркировки. Оплаченным Кодам маркировки присваивается статус «нанесен-оплачен». Кодам Маркировки, для оплаты которых недостаточно баланса на Лицевом Счете Клиента, присваивается статус «нанесён-не оплачен». После пополнения баланса Коды Маркировки со статусом «нанесён-не оплачен» оплачиваются автоматически в соответствии с порядком их нанесения. Статус таких кодов автоматически меняется на «нанесен-оплачен».
5. **Отбраковка Кодов Маркировки.** Клиент имеет право отправить в ИС МПТ информацию об отбраковке ненанесенных Кодов Маркировки посредством СУЗ, в случае если до нанесения (до отправки отчета о нанесении) Кодов Маркировки по каким-то причинам произошла порча упаковки товара в процессе нанесения Кодов Маркировки, либо в случае если Код Маркировки по каким-то определенным причинам, либо по техническим сбоям не нанесен на упаковку. В случае отправки отчета об отбраковке Коды Маркировки не оплачиваются Клиентом. Отбракованный Код Маркировки не может быть повторно использован для маркировки товаров.
6. **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, оплачен». Если Код Маркировки товара имеет статус «нанесён, не оплачен», то товар не может быть введен в оборот.
7. **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.
8. **Получение Счёта на оплату.** По завершении отчетного периода ИС МПТ автоматически формирует Счет на оплату отчетного периода. Счёт на оплату формируется за предоставленные Клиенту и оплаченные Клиентом Коды Маркировки. Счёт на оплату становится доступен для просмотра и скачивания Клиентом в Личном Кабинете.

9. **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 доступным для просмотра и скачивания Клиентом в Личном Кабинете.
10. **Просмотр баланса Лицевого Счета и данных о полученных Кодов маркировки в Личном Кабинете.** В Личном Кабинете в ИС МПТ Клиент может просматривать данные о балансе своего Лицевого Счета, о полученных Кодов Маркировке и об их статусе оплаты.
11. **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](http://markirovka.ismet.kz), в Руководстве пользователя ИС МПТ, а также в контакт-центре Оператора по телефону 8 800 080 6565.
12. **Предоставление и удаленное обслуживание локальной СУЗ для Клиента, которому предоставлен локальная СУЗ.** В случае если на предприятии Клиента производство маркированных товаров составляет более 6000 единиц в минуту, то Клиенту может быть предоставлена и развернута на предприятии Клиента локальная СУЗ. Оператор выполняет настройку и удаленное обслуживание локальной СУЗ при условии соблюдения Клиентом требований к условиям эксплуатации оборудования, указанным в Приложении 4 к Договору.



### **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, и как определено 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;

<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.

ii. Средний – не более 8х часов;

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.

### **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 стало известно об этом.
  - 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 интерфейс, 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 ИС МПТ.
  - 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).