

ДОГОВОР № _____ О СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

г. Астана

«___» _____ 2018 года

Акционерное общество «Казахтелеком», в лице Генерального директора Дирекции информационных систем – филиал АО «Казахтелеком» Дунбаева Армана Советбаевича, действующего на основании Доверенности №221 от 21.11.2017 г, именуемое в дальнейшем «Оператор», с одной стороны, и _____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Провайдер», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности как указано выше или «Сторона», заключили настоящий Договор о совместной деятельности (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. «Открытая Цифровая Платформа» (далее – ОЦП) – электронная информационная система Оператора, предназначенная для предоставления субъектам предпринимательства инструментов информационно-коммуникационных технологий в виде цифровых сервисов по принципу «единого окна» и расположенная в сети Интернет по электронному адресу: <https://ismet.kz>.
- 1.2. «Цифровые сервисы» – размещаемые Провайдером на ОЦП программные продукты или программное обеспечение, позволяющие Конечным пользователям получать автоматизированные услуги по _____. Описание, характеристика и спецификация Цифровых сервисов Провайдера, указаны в Приложении №1 к Договору.
- 1.3. «Программное обеспечение» – совокупность программ, программных кодов, а также программных продуктов с технической документацией, необходимых для их эксплуатации, используемая Провайдером для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 1.4. «Программный продукт» – программа или часть программы, которая используется Провайдером для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором.
- 1.5. «Конечные пользователи» - юридические лица и/или индивидуальные предприниматели, являющиеся пользователями размещенных на ОЦП Цифровых сервисов.
- 1.6. «Час» – промежуток времени равный шестидесяти минутам, если явно не указано иное.
- 1.7. «Срок реакции» – это время, в течение которого Провайдер обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Оператором, способом, предусмотренным в Договоре.
- 1.8. «База знаний» – регулярно обновляемый информационный ресурс, содержащий информацию, достаточную для оказания технической поддержки первого и второго уровней. Адрес базы знаний: _____
- 1.9. «DDoS» атака» - хакерская атака на ОЦП с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых Конечные пользователи не могут получить доступ к предоставляемым ОЦП Услугам, либо этот доступ затруднён.
- 1.10. «Техническая поддержка» - оказание консультационных, информационно-технологических и иных услуг по поддержке работоспособности Цифровых сервисов Провайдера.
- 1.11. «API» – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.
- 1.12. «Контакт-центр» - подразделение, занимающееся обработкой обращений Конечных пользователей и информированием по голосовым каналам связи, электронной почте, посредством интернет-чата.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Стороны соглашаются объединить свои усилия и возможности, в том числе технические и интеллектуальные, и действовать совместно без образования юридического лица для предоставления Цифровых сервисов Конечным пользователям на базе ОЦП (далее – Услуги) с целью извлечения прибыли на условиях, определенных в настоящем Договоре.

2.2. Для исполнения условий, оговоренных пунктом 2.1. настоящего Договора, Оператор предоставляет Провайдеру доступ к ОЦП для размещения Провайдером своих Цифровых сервисов с целью их дальнейшей продажи и продвижения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. заключить публичный договор с Конечными пользователями до начала оказания Услуг;

3.1.2. предоставлять Провайдеру техническую информацию, включая документацию, необходимую для размещения Провайдером Цифровых сервисов на ОЦП;

3.1.3. соблюдать общие коммерческие, финансовые и иные интересы, конфиденциальность в отношении информации, полученной от Провайдера;

3.1.4. нести бремя содержания и технического обслуживания своего оборудования и программного обеспечения, необходимого для бесперебойного функционирования ОЦП;

3.1.5. вести учет обращений Конечных пользователей на использование Цифрового сервиса;

3.1.6. выполнять условия Регламента взаимодействия, изложенного в Приложении №3 к Договору;

3.1.7. предоставлять информационную поддержку Конечным пользователям;

3.1.8. предоставлять Конечным пользователям 1-ю линию технической поддержки ;

3.1.9. самостоятельно осуществлять взаимодействие с Конечными пользователями в части выставления и доставки счетов за использование Цифровых сервисов, а также в части сбора платежей и взыскания задолженности по данным счетам;

3.1.10. обеспечить ведение претензионной работы с Конечными пользователями в рамках оказанных услуг, оказанных на ОЦП;

3.1.11. проводить работу по продвижению Цифровых сервисов;

3.1.12. своевременно проводить взаиморасчеты с Провайдером по оказанным Услугам в порядке, предусмотренном в Договоре;

3.1.13. без письменного согласия Провайдера не передавать или иным образом уступать третьим лицам свои права и обязанности по Договору;

3.1.14. принимать меры по защите персональных данных Конечных пользователей.

3.2. Провайдер обязан:

3.2.1. обладать правами на Программный продукт или Программное обеспечение в объеме, позволяющем оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.2.2. предоставить стабильный и непрерывный доступ Конечным пользователям к Цифровым сервисам, размещенных на ОЦП;

3.2.3. по запросу Оператора, не позднее 5 рабочих дней со дня его получения Провайдером, предоставлять техническую информацию, включая документацию, необходимую для размещения Цифровых сервисов на ОЦП;

3.2.4. соблюдать общие коммерческие, финансовые и иные интересы, конфиденциальность в отношении информации, полученной от Оператора;

3.2.5. нести бремя содержания и технического обслуживания своего оборудования и программного обеспечения, необходимого для бесперебойного функционирования Цифровых сервисов, размещенных на ОЦП;

3.2.6. вести учет оказанных Услуг;

3.2.7. при аварийных отказах оборудования и/или программного обеспечения, которые могут повлечь за собой перебои в оказании Услуг Конечным пользователям и/или затрагивать интересы Оператора, незамедлительно уведомлять об этом Оператора и Конечных пользователей, а также принимать все меры по скорейшему устранению таких аварийных отказов оборудования и/или программного обеспечения;

3.2.8. при проведении плановых работ, которые могут повлечь за собой перебои в оказании Услуг Конечным пользователям и/или затрагивать интересы Оператора, оповещать Оператора и Конечных пользователей об этом не менее чем за 5 суток до начала проведения работ;

3.2.9. без письменного согласия Оператора не передавать или иным образом уступать третьим лицам свои права и обязанности по настоящему Договору;

3.2.10. предоставлять Конечным пользователям возможность ежедневного круглосуточного получения Услуг, предусмотренных настоящим Договором, за исключением времени проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Конечным пользователям и Оператору;

3.2.11. осуществлять информационную поддержку Конечных пользователей по порядку использования Цифровых сервисов путем размещения на ОЦП тестовых, графических и видео-инструкций, а также предоставлять Конечным пользователям устные и/или письменные консультации по предоставляемым Услугам;

3.2.12. сохранять конфиденциальность информации, полученной от Конечных пользователей и Оператора в процессе оказания Услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором;

3.2.13. принимать меры по защите персональных данных Конечных пользователей;

3.2.14. выполнять условия Регламента взаимодействия, указанного в Приложении №3 к настоящему Договору, а также иных регламентов, политик, правил и иных требований, установленных Оператором в порядке, предусмотренном подпунктом 3.3.1 пункта 3.3. настоящего Договора;

3.2.15. по запросу Оператора и в сроки указанные Оператором в запросе, предоставлять ему информацию, необходимую для поддержки деятельности своего Контакт-центра, а также предоставлять материалы и информацию для наполнения Базы знаний, за исключением информации, составляющей коммерческую и иную охраняемую законом тайну;

3.2.16. содействовать Контакт-центру Оператора в осуществлении консультационной поддержки Конечных пользователей, путем предоставления устных консультаций, разъяснений по телефону, а также путем представления в рабочем порядке дополнительной информации по оказываемым в рамках настоящего Договора Услугам;

3.2.17. обеспечить функционирование 2-й и 3-й линии технической поддержки для решения запросов Конечных пользователей или Оператора по устранению инцидентов, связанных с недоступностью Цифровых сервисов, размещенных на ОЦП, снижением их функциональности (полной или частичной) в соответствии с установленным регламентом временем решения таких запросов.

3.3. Оператор имеет право:

3.3.1. разрабатывать и вводить политики и регламенты, устанавливающие правила и требования, касающиеся условий и порядка оказания Услуг по Договору, с обязательным уведомлением Провайдера за 30 календарных дней до даты введения в действие соответствующих регламентов, правил;

3.3.2. заблокировать или ограничить доступ Провайдера к ОЦП в случае нарушения Провайдером условий Договора или законодательства Республики Казахстан, до момента устранения такого нарушения. При этом Оператор не осуществляет выплату компенсации и не возмещает убытки Провайдеру, вызванные такой блокировкой или ограничением доступа Провайдера к ОЦП в соответствии с настоящим пунктом;

3.3.3. привлекать Конечных пользователей любым доступным Оператору способом, не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в том числе путем размещения на интернет-ресурсе Оператора информации об услугах Провайдера, с целью обеспечения высокой посещаемости ОЦП;

3.3.4. без согласования с Провайдером приостановить или прекратить Цифровые сервисы в случае, если Цифровые сервисы являются невостребованными, прекратили функционировать или функционируют ненадлежащим образом, с обязательным письменным уведомлением Провайдера за 30 календарных дней до даты блокировки или отключения Цифровых сервисов;

- 3.3.5. устанавливать период тестовой эксплуатации Цифровых сервисов на ОЦП;
- 3.3.6. осуществлять мониторинг доступности системы Провайдера, для определения доступности предоставляемых Цифровых сервисов.

3.4. Провайдер имеет право:

- 3.4.1. требовать от Оператора выполнения обязательств, принятых по настоящему Договору.
- 3.4.2. привлекать Конечных пользователей любым доступным Провайдеру способом, не противоречащим законодательству Республики Казахстан, с целью обеспечения высокой посещаемости ОЦП;
- 3.4.3. запрашивать у Оператора данные относительно объема оказанных Услуг по опубликованному Цифровому сервису;
- 3.4.4. развивать функционал предоставляемых Цифровых сервисов, вводить новые Услуги;
- 3.4.5. запрашивать у Оператора необходимую для взаимодействия систем техническую документацию и статистическую информацию.

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМ

- 4.1. Описание технических параметров взаимодействия Цифровых сервисов с автоматизированными системами ОЦП приведено в Приложении №2 к настоящему Договору.
- 4.2. Техническое взаимодействие Сторон, включая техническую поддержку Цифровых сервисов Провайдером, определяется Регламентом взаимодействия, согласованного Сторонами в Приложении №3 к Договору.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ И ВЗАИМОРАСЧЕТОВ

- 5.1. За оказание Услуг, указанных в пункте 2.1. Договора, Оператор взимает с Конечного пользователя вознаграждение Провайдера и абонентскую плату Оператора согласно тарифам, указанным в Приложении №4 к настоящему Договору.
- 5.2. Порядок взимания оплаты за оказанные Услуги Конечным пользователям и расчетов между Сторонами по настоящему Договору предусмотрен в Приложении №5 к настоящему Договору.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Провайдер освободит, возместит убытки и защитит Оператора от всех претензий, расходов, затрат, штрафов, пени и других убытков, вызванных невыполнением или ненадлежащим выполнением принятых на себя обязательств по оказанию Услуг Конечным пользователям в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 6.2. Ни при каких обстоятельствах Оператор не будет нести ответственности за ущерб, причиненный Конечным пользователям в результате использования или невозможности использования Услуг, в том числе, но не ограничиваясь, за убытки, связанные с упущенной выгодой, потерей бизнеса, простоем и/или не функционированием оборудования, отсутствием связи и т.д. вне зависимости от того, мог ли Оператор предвидеть возможность причинения такого ущерба Конечным пользователям в конкретной ситуации.
- 6.3. Оператор не несет ответственность за перерывы в работе ОЦП и оборудования, вызванные ремонтными и/или профилактическими работами, а также введением временных запретов к доступу к сети Интернет уполномоченными государственными органами Республики Казахстан.
- 6.4. Стороны несут ответственность за нарушение конфиденциальности персональных данных Конечных пользователей в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Стороны вправе раскрывать сведения о Конечных пользователях только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 6.5. В случае прекращения исполнения Провайдером своих обязательств по Договору ранее сроков, указанных в пунктах 8.4. и 8.5. Договора, Оператор имеет право отключить Цифровой сервис от ОЦП и незамедлительно расторгнуть Договор, а также требовать выплаты Провайдером штрафа в размере 0,1 % от суммы договора .
- 6.6. Провайдер гарантирует, что предоставляемые им в соответствии с условиями настоящего Договора Программный продукт и/или Программное обеспечение не обременены требованиями

третьих лиц, Провайдер является обладателем исключительных прав на Программный продукт и/или Программное обеспечение и/или обладает всеми необходимыми разрешениями от авторов и иных правообладателей в отношении Программного продукта и/или Программного обеспечения.

6.7. Провайдер несет ответственность за нарушение им авторских и/или смежных прав третьих лиц на Программный продукт и/или Программное обеспечение, используемых им в связи с размещением Цифровых сервисов на ОЦП. Провайдер обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать любые претензии и иски третьих лиц в связи с предоставляемыми им в соответствии с настоящим Договором Программным продуктом и/или Программным обеспечением.

7. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

7.1. Исключительными имущественными правами на объекты интеллектуальной собственности, созданные Оператором и используемые Сторонами для оказания Услуг по настоящему Договору, обладает Оператор. Исключительными имущественными правами на объекты интеллектуальной собственности, созданные Провайдером и используемые Сторонами для оказания Услуг по настоящему Договору, обладает Провайдер.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор заключен сроком на один год, вступает в силу со дня подписания договора и действует до 01.07.2019 г.

8.2. В случае, если ни одна из Сторон не заявила о прекращении Договора за 15 (пятнадцать) рабочих дней до истечения срока действия, Договор автоматически пролонгируется на следующий год. Количество пролонгации Договора не ограничено.

8.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть оформлены в виде дополнительного соглашения к Договору, подписанного уполномоченными представителями Сторон.

8.4. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно Оператором в одностороннем порядке с обязательным письменным уведомлением Провайдера за 15 (пятнадцать) рабочих дней до даты расторжения. При этом все финансовые обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме до даты расторжения Договора.

8.5. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно Провайдером в одностороннем порядке с обязательным письменным уведомлением Оператора за 15 (пятнадцать) рабочих дней до даты расторжения. При этом все финансовые обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме до даты расторжения Договора.

9. УВЕДОМЛЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ

9.1. Все уведомления и сообщения, направляемые в соответствии с настоящим Договором, доставляются лично, отправляются почтой или передаются по электронной почте.

9.2. Датой направления уведомления или сообщения считается дата получения по электронной почте или дата личного вручения уведомления (сообщения) Стороне. Уведомление считается доставленным по получению, получение уведомления по электронной почте должно подтверждаться.

9.3. Стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга об изменении своего адреса и иных реквизитов.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием форс-мажора.

10.2. Под форс-мажором понимаются обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые не могут быть

предусмотрены какой-либо Стороной и не зависят от нее. К таким обстоятельствам относятся: военные действия, стихийные бедствия, пожар, временное закрытие границы, бунт, забастовки, акты органов государственной власти, запрещающие и/или препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

10.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить обязательства по настоящему Договору вследствие обстоятельств, указанных в пункте 10.2. Договора, должна известить другую Сторону о наступлении этих обстоятельств в письменном виде в течение 3 (трех) рабочих дней с приложением соответствующих документов, подтверждающих возникновение данных обстоятельств. Указанные обстоятельства должны быть подтверждены и удостоверены уполномоченным органом Республики Казахстан.

10.4. Срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается на время, в течение которого действует форс-мажор.

10.5. Если форс-мажор продолжает действовать более 2 (двух) месяцев, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения Договора, в этом случае Стороны обязуются произвести взаиморасчеты по фактически оказанным услуги и произведенным платежам.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Стороны обязуются решать любые споры путем переговоров.

11.2. При невозможности разрешения споров путем переговоров, они будут разрешаться судом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Стороны соглашаются сохранять в тайне и считать конфиденциальным всю информацию, полученную одной Стороной от другой Стороны, и обозначенную передающей стороной как конфиденциальная информация такой передающей стороны (далее «Конфиденциальная информация»), и не раскрывать, не разглашать, не обнародовать или иным способом не предоставлять такую информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного разрешения стороны, передающей эту информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

12.2. Каждая из Сторон предпримет все необходимые меры для защиты Конфиденциальной информации с такой же степенью тщательности, с какой предпринимает необходимые меры разумное добросовестное лицо. Доступ к Конфиденциальной информации будет предоставлен только тем сотрудникам каждой из Сторон, которым он обоснованно необходим для выполнения служебных обязанностей по исполнению Договора.

12.3. Обязательство по защите Конфиденциальной информации не распространяется на информацию, которая:

— на момент раскрытия являлась или стала всеобщим достоянием; или

— становится известной принимающей стороне из источника иного, чем раскрывающая сторона, без нарушения принимающей стороной условий Договора.

12.4. Обязательство сохранять в тайне Конфиденциальную информацию в соответствии с условиями настоящей статьи вступает в силу с момента подписания настоящего Договора уполномоченными представителями Сторон и остается в силе в течение 3 (трех) лет после прекращения действия Договора.

12.5. В случае разглашения конфиденциальной информации одной из Сторон, такая Сторона обязана незамедлительно известить об этом другую Сторону и принять все необходимые меры для предотвращения возможного наступления вредных последствий, а также возместить другой Стороне прямые доказанные убытки.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

13.2. Если какие-либо положения настоящего Договора признано недействительным, другие положения настоящего Договора сохраняют силу и являются действительными.

13.3. Во всем остальном, что прямо не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

13.4. Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

14. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Провайдер:

ТОО «_____»

Юридический адрес:

Республика Казахстан, г. _____,

пр. _____

Фактический адрес:

Республика Казахстан, г. _____,

пр. _____

IBAN № _____ в АО

«_____»

БИК _____

Т.: +7 (_____) _____,

Ф.: +7 (_____) _____,

Должность

ФИО

М.П.

Оператор:

АО «Казакхтелеком» Дирекция информационных систем – филиал АО «Казакхтелеком»

Адрес:

Республика Казахстан,

г. Алматы, ул. Чайковского угол ул. ЖибекЖолы,
дом 39-39А/113

БИК: KZKOKZKX

ИИК: KZ67 9261 8021 3718 4000

БИН: 060441003301

АО «Казкоммерцбанк» г. Алматы

тел. +727 227-85-00 (внутр. 1010)

факс: +727 227-85-01

**Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиала АО
«Казакхтелеком»**

_____ **Дунбаев А.С.**

М.П.

СПЕЦИФИКАЦИЯ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ

Содержит:

- Перечень публикуемых Цифровых сервисов;
- общие сведения на каждый публикуемый Цифровой сервис (назначение, общее описание Услуги);
- перечень процессов (подпроцессов и функций), автоматизируемых Цифровым сервисом (описание действий пользователей, модель процессов);
- перечень обеспечивающих функций, необходимых для Цифрового сервиса;
- описание платформы, используемой Цифровым сервисом, включая правила, регламенты, программные интерфейсы и форматы обмена данными, требования к режимам функционирования;
- требования к информационному взаимодействию с платформой ОЦП, включая правила, регламенты, программные интерфейсы и форматы обмена данными, требования к производительности, надежности и отказоустойчивости;
- требования к информационной безопасности и описание интерфейсов взаимодействия с системами мониторинга, контроля и журналирования событий;
- дополнительные требования и условия по Цифровому сервису.

ТОО «_____»

АО «Казахтелеком»

Должность

Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиал
АО «Казахтелеком»

ФИО

Дунбаев А.С.

МП

МП

ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМ

1. Общее описание взаимодействия между автоматизированными системами ОЦП и системами Цифрового сервиса Провайдера

Программное обеспечение ОЦП обеспечивает управление процессом оказания Провайдером услуги по _____ Конечным пользователям, обеспечивая процедуры заказа, изменения, отмены услуги, а так же контроль состояния (статуса) услуги.

Взаимодействие между автоматизированными системами ОЦП и системами Цифрового сервиса Провайдера должно быть реализовано посредством механизмов API, реализуемых со стороны автоматизированных систем ОЦП и информационной системы Цифрового сервиса Провайдера. Функционал API обеспечивает выполнение следующих функций:

- управлением каталогом услуг, обновление необходимых информационных справочников для оказания услуги;
- управление заказом услуги — создание, изменение, блокировка;
- управление состоянием заказанной услуги;
- выполнение процедуры авторизация и аутентификация Конечных пользователей ОЦП.

Взаимодействие систем возможно в двух основных режимах:

• С перенаправлением Конечного пользователя на ресурс Провайдера в режиме SSO.

Авторизация на ОЦП с дальнейшим доверием к идентификационным данным Конечного пользователя на стороне системы Провайдера. Все действия происходят на стороне информационной системы Провайдера, в ОЦП высылаются статусы обработки услуги, для отображения в "Истории получения услуг".

• С заполнением формы услуги на ОЦП. Авторизация на ОЦП с дальнейшим доверием к идентификационным данным Конечного пользователя на стороне системы Провайдера. Конечный пользователь заполняет форму ввода на стороне ОЦП. ОЦП передает данные системе Провайдера. Система Провайдера высылает статусы обработки услуги. ОЦП отображает статусы обработки услуги.

Взаимодействие между автоматизированными системам ОЦП и системами Цифрового сервиса Провайдера должно обеспечивать высокий уровень безопасности и доступности. Системы должны предоставлять необходимые ресурсы для контроля доступности, обеспечивать контроль и управляемость процессами изменения, производимых в системах с обеих сторон.

Рисунок 1. Схема с перенаправлением

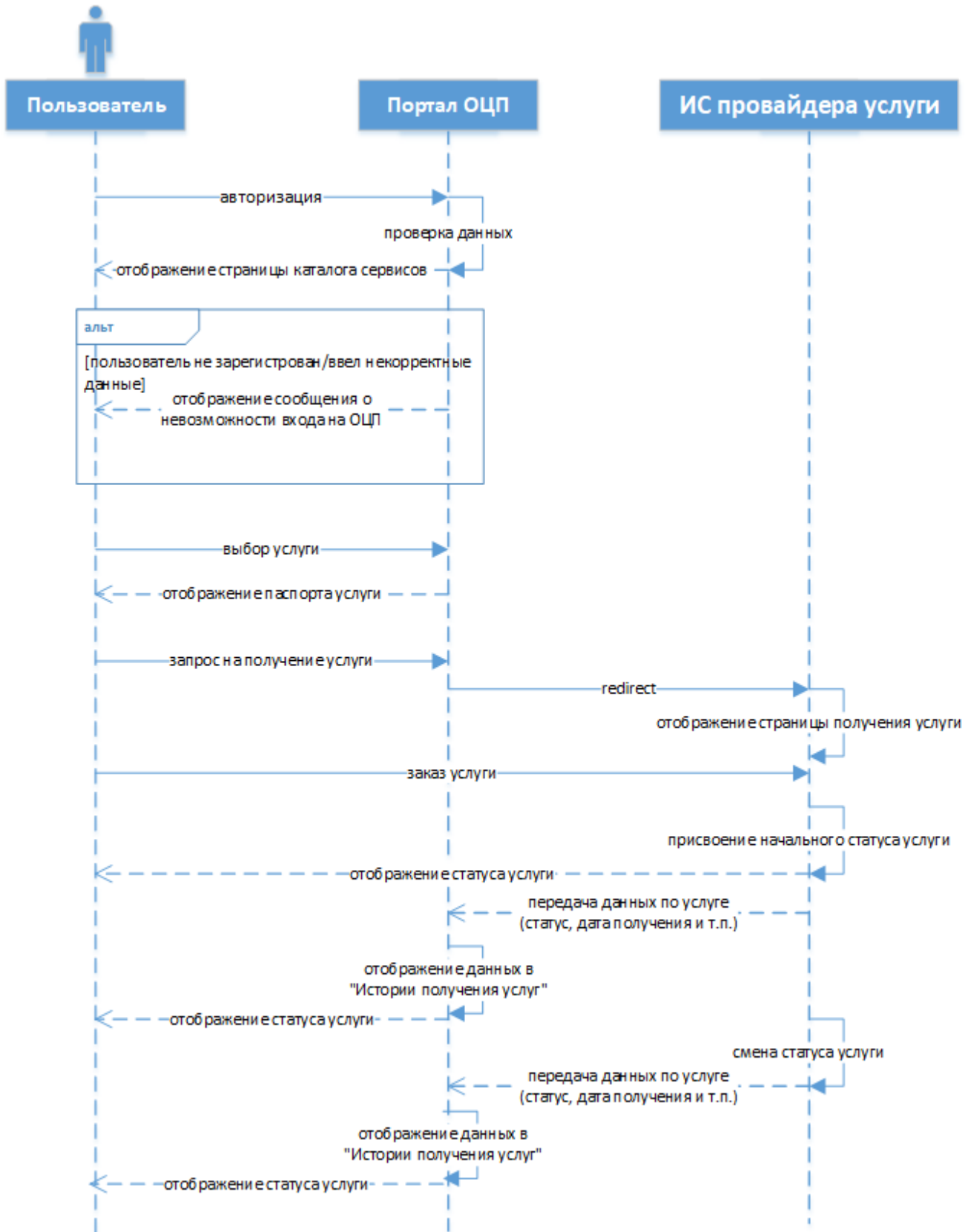
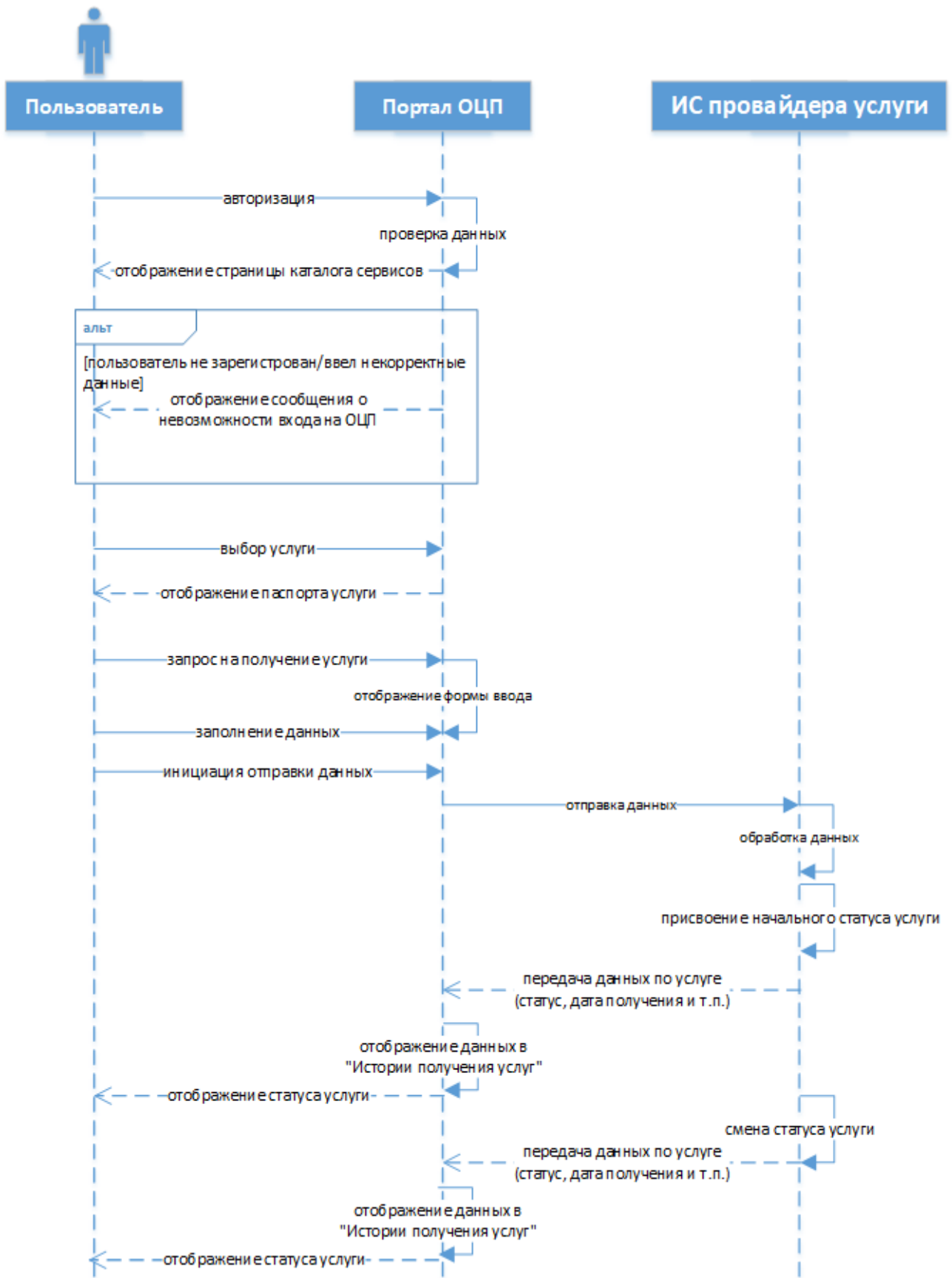


Рисунок 1. схема с заполнением формы на ОЦП



2. Описание протокола операций обмена данными между системами.

Выполнение операций подразумевает обмен данными в режиме запрос-ответ по протоколу HTTP между автоматизированными системам ОЦП и системами Цифрового сервиса Провайдера. Запуск операции осуществляется вызовом метода, указываемого в URL и ответственного за ее выполнение.

Все данные передаются и оформляются в виде JSON-структуры. Данные, передаваемые в запросе, делятся на общие (для всех операций) и специфичные (для конкретной операции). Общие параметры служат для однозначной идентификации товара/услуги, ее заказчика и поставщика как в автоматизированной системе ОЦП, так и в системе Цифрового сервиса Провайдера.

К общим параметрам относятся идентификатор заказчика, идентификатор корзины заказов в ОЦП, идентификатор товара/услуги, идентификатор поставщика. Специфичные же параметры определяют содержание конкретной операции.

Результат выполнения операции возвращается в ответе, передаваемом по протоколу HTTP, и также оформляется в виде JSON-структуры. Данные, возвращаемые в ответе также делятся на общие (для всех типов ответов) и специфичные (для конкретного ответа). Общие включают в себя идентификатор заказчика, идентификатор корзины заказов в ОЦП, идентификатор услуги, код состояния услуги и текстовое описание состояния. Специфичные позволяют передать расширенную информацию по результатам операции.

Общие данные обеспечивают идентификацию товаров/услуг и маршрутизацию сообщений внутри ОЦП, доставку конечным подсистемам. Специфичные же данные используются для выполнения операций, информирования о состоянии операций и услуг, возврата дополнительных статусов и отображения их заказчиком.

Взаимосвязь идентификаторов товаров/услуг в автоматизированной системе ОЦП и системах Цифрового сервиса должен обеспечить Провайдер на своей стороне. Идентификаторы товаров/услуг на стороне ОЦП Провайдер получает после размещения своих товаров/услуг в каталоге ОЦП.

3. SSO Аутентификация пользователей ОЦП при переходе на систему Провайдера

Для общей аутентификации пользователя ОЦП в сервисе партнера используется программное обеспечение KeyCloack (<https://www.keycloak.org/documentation.html>). ПО KeyCloack поддерживает протоколы аутентификации OAuth 2.0 (спецификация OpenID), SAML.

4. Обновление каталога услуг.

API ОЦП содержит инструменты, позволяющие управлять каталогом услуг, предлагаемых со стороны системы Цифрового сервиса Провайдера. Провайдер производит заполнение каталога услуг, а так же необходимых справочников, для оказания услуги.

Провайдер может изменить параметры услуги, изменить статус услуги. Удаление услуги в каталоге невозможно. При прекращении оказания данной услуги, следует установить статус «не оказываемая».

5. Изменение в API.

Фиксированный набор функций и структур данных API определяется версией API. При взаимодействии систем версия API указывается в специальном поле структуры данных.

При изменении в функциях или структуре данных API происходит изменение версии API.

6. Тестовая среда.

Для тестирования и отладки корректности подключения сервиса Провайдера к ОЦП, используется с тестовая среда, включаю функционал API. Тестовая среда организуется как со стороны ОЦП, так и со стороны Провайдера.

Тестовая среда позволяет произвести тестирование взаимодействия систем через API, а так же проверить корректность выполнения функций. Тестовая среда не должна содержать каких-либо

временных и сессионных ограничений по использованию. Тестовая среда может не предоставлять весь функционал систем, но предоставленного должно быть достаточно для проверки работы выполнения запросов API.

7. Кастомизация API.

При необходимости использования функций, не охватываемых стандартными процедурами API, возможно проведение кастомизации функций и структур данных, добавление нового функционала. При этом производится назначение отдельной версии протокола API.

8. Безопасность взаимодействия.

Для обеспечения информационной безопасности взаимодействие систем производится по зашифрованному протоколу https с использованием RSA сертификатов. RSA сертификат выпускается внутренним СА центром ОЦП и передается Провайдеру. Подключения к автоматизированной системе ОЦП без данного и действующего сертификата будет отклонено. Для доступа к тестовой системе так же требуется отдельный сертификат.

Все действия, возникающие в процессе взаимодействия систем, должны быть логированы. Сохранность логов должна быть обеспечена в течение 12 месяцев.

9. Техническая документация.

Техническая документация по интеграции к автоматизированной системе ОЦП, включая описание функционала и структур данных API передаются ответственному лицу Провайдера в электронном виде, а так же доступны на сайте wiki.ismet.kz.

ТОО «_____»

Должность

МП

ФИО

АО «Казакхтелеком»

Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиала АО
«Казакхтелеком»

МП

Дунбаев А.С.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Контактные данные уполномоченных представителей Сторон

1.1. Контакты уполномоченных представителей Провайдера

Основной контакт по рабочим вопросам: **ФИО, должность, телефон и адрес электронной почты.**

Контакт по административным вопросам: **ФИО, должность, телефон и адрес электронной почты.**

Запросы и сообщения об инцидентах следует направлять на электронный адрес: _____

1.2. Контакты уполномоченных представителей Оператора

Основной контакт по рабочим вопросам: Шурина Гульмира Нурсалимовна, главный специалист, 8(701)7475604, 8(7172)205938, shurina.g@gmail.com,

Контакт по административным вопросам: Мурзаханова Жанара Ибрайхановна, начальник Центра разработки бизнес-решений, 8(701)9098494, 8(7172)205957, Zhanar.Murzakhanova@telecom.kz

Запросы и сообщения об инцидентах следует направлять на электронный адрес: info@ismet.kz, shurina.g@gmail.com

2. Доступность Цифровых сервисов

2.1. В настоящем Договоре Стороны признают, что Провайдер гарантирует объявленный уровень доступности Цифровых сервисов только в технологических границах ответственности сети Оператора. Оператор признает, что уровень оказываемых сервисов зависит от работоспособности сетей, не находящихся под контролем Провайдера.

2.2. В настоящем Договоре Стороны признают, что Оператор гарантирует объявленный уровень достоверности персональных данных потребителей, авторизованных на платформе ОЦП, и перешедших на платформу Провайдера для получения цифровых сервисов.

2.3. Провайдер имеет право проводить профилактические работы при условии оповещения Оператора и Конечных пользователей не менее чем за 5 суток до начала проведения таких работ. На период проведения профилактических работ Услуги Провайдера, предусмотренные в настоящем Договоре, будут недоступны.

2.4. Недоступность оказываемых Услуг Провайдером может быть вызвана или связана с:

- аварийной ситуацией;
- плановыми регламентными работами;
- срочными работами, проводимыми как Оператором, так и Провайдером;
- обстоятельствами непреодолимой силы.

2.5. Стандартное время профилактических работ (обслуживания) - периоды времени с 00.00 до 07.00 часов в субботу и воскресенье и с 00.00 до 06.00 с понедельника по пятницу по времени г.Астана (GMT+6). Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), требуют согласования с Оператором.

Таблица 1. Согласованные перерывы и уведомления

№ п/п	Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Проведение плановых	Суммарная продолжительность простоев - не более 10 часов в	Не менее, чем за 24 часов до	Время проведения

профилактических работ.	год. Интервалы между перерывами - не менее 60 календарных дней, не считая срочных работ.	начала перерыва	работ согласовывается с Оператором
-------------------------	--	-----------------	------------------------------------

2.6. Информация о плановых регламентных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 24 часа до начала работ и требуют заблаговременного согласования с Оператором.

2.7. Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 2 часа до начала работ и требуют согласования с Оператором. Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), связанных с ликвидацией аварийной ситуации, а также ее последствий, предоставляется Провайдером Оператору в течение 20 минут после обнаружения аварийной ситуации. По запросу Оператора Провайдер должен предоставлять информацию о причинах недоступности Цифровых сервисов и о мерах по их устранению. Не позднее 12 часов после завершения ликвидации аварийной ситуации, Провайдер должен предоставлять детальный отчет с рекомендациями о предотвращении повторения аварийной ситуации в будущем, а также актуализировать базу знаний.

2.8. Случаи информационных атак (включая DOS, DDOS и т.д.) не относятся к зоне ответственности Оператора. В случае проведения атаки на ОЦП в целом и/или Цифровой сервис, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность ОЦП в целом и/или Цифровой сервис, Оператор имеет право заблокировать или ограничить доступ Конечных пользователей к ОЦП в целом и/или к Цифровому сервису на время проведения данной атаки.

2.9. Факты недоступности Цифровых сервисов активируются Провайдером в журнале «фактов недоступности сервиса». Лог-файлы системы предоставляется Оператору посредством рассылки e-mail на почтовый ящик Оператору.

2.10. Время начала недоступности Цифровых сервисов вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, коммутационного, компьютерного и периферийного оборудования, в которых отразились события недоступности по сети или сервисам;
- несколько единичных заявок (более 1-й), поступающих от Конечных пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой заявки в систем управления инцидентами.

2.11. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления цифровых сервисов;
- факта доступности Цифровых сервисов на ОЦП.

3. Показатели доступности Цифрового сервиса

3.1. Провайдер гарантирует подачу электропитания до розеток, в которые включается серверное оборудование для предоставления Услуг Оператору как минимум 99,98% времени в каждом отчетном периоде - квартале. Ответственность за подачу электропитания от розетки до блока питания серверного оборудования несёт организация, осуществляющая монтаж серверного оборудования.

3.2. Провайдер гарантирует работу систем климат-контроля в серверных помещениях, обеспечивающих необходимые для работы оборудования климатические условия, как минимум 99,5% времени в каждом квартале.

3.3. Провайдер гарантирует доступность и возможность принимать и отправлять IP пакеты 99,5% времени в каждом отчетном периоде - квартале.

4. Обработка запроса Оператора об инциденте

4.1. Периоды плановых регламентных и срочных работ не принимаются во внимание и не учитываются. Время реакции Провайдера на запрос Оператора об инциденте, не должно превышать 1 рабочего дня.

4.2. Результатом реакции Провайдера на запрос Оператора об инциденте являются следующая последовательность действий Провайдера:

- Подтверждение получения запроса Оператора об инциденте;
- Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента;
- Фиксация времени и продолжительности инцидента;
- Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Провайдера по настоящему Договору за данный инцидент;
- Принятие и исполнение решения о компенсации Оператора на условиях настоящего Договора, а именно: период недоступности услуги Провайдера по подтвержденному Провайдером инциденту и ответственность Провайдера по настоящему Договору за данный инцидент;
- Принятие своевременных мер к восстановлению доступности услуги Провайдера.

5. Перечень услуг, который должен быть оказан Провайдером Оператору в рамках Технической поддержки Цифровых сервисов:

- Круглосуточный мониторинг функционирования Цифровых сервисов, опубликованных на ОЦП;
- Решение проблем с доступом к Цифровым сервисам или их функционированием;
- Диагностика неисправностей Цифровых сервисов;
- Создание резервных копий базы данных;
- Восстановление данных при сбоях;
- Доработка функционала, настроек и внешнего вида интерфейса Цифровых сервисов.

6. Зоны ответственности Оператора

6.1. Зона ответственности Оператора охватывает:

- Круглосуточный мониторинг функционирования ОЦП;
- Решение проблем с возникающими проблемами при работе ОЦП;
- Обеспечение работы службы Поддержки Конечных пользователей;
- Обеспечение резервного копирования данных ОЦП.

6.2. В зоне ответственности Провайдера находятся все остальные элементы системы, в том числе установка и настройка, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности, систем резервного копирования и восстановления данных.

7. Регламент оказания Технической поддержки

7.1. Техническая поддержка Цифровых сервисов Провайдером оказывается по заявкам от Оператора. Заявки носят произвольную форму и должны содержать четкое описание проблемы. Заявки принимаются в рабочие дни с 09-00 до 18-00 за исключением случаев, особо согласованных между Оператором и Провайдером, по указанным в п.1.1. и 1.2. настоящего Приложения контактам и поступают Провайдеру одним из следующих способов:

- по телефону;
- по электронной почте.

При получении заявки Провайдер регистрирует заявку и сообщает ее номер Оператору.

Для целей приоритетов, срок реакции на заявку Оператора устанавливается с момента её регистрации.

7.2. Все регламентные работы, требующие остановки Цифровых сервисов должны быть согласованы Оператором и Провайдером не позднее, чем за 24 часа до начала работ.
Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки Цифровых сервисов не более чем на 30 минут допускаются только после 23:00.
Регламентные работы, требующие большего времени остановки Цифровых сервисов, следует проводить по пятницам после 22-00 или в другие дни по согласованию с Оператором.

7.3. При оказании технической поддержки Стороны установили следующие приоритеты:

- 1 приоритет - время реакции 1 час;
- 2 приоритет - время реакции 4 часа;
- 3 приоритет - время реакции 8 часов.

ТОО «_____»

Должность

ФИО
МП

АО «Казакхтелеком»

Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиала АО
«Казакхтелеком»

Дунбаев А.С.
МП

Приложение №4
к Договору о совместной деятельности
№ _____ от _____

ТАРИФЫ ОПЕРАТОРА И ПРОВАЙДЕРА

Наименование	Цена в тенге (без НДС)	Цена в тенге (с НДС)	Вознаграждение Оператору в %
			20%

ТОО « _____ »

Должность

_____ ФИО

МП

АО «Казакхтелеком»

Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиал АО
«Казакхтелеком»

_____ Дунбаев А.С.

МП

ПОРЯДОК РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДОХОДОВ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Для целей Договора, доходом от фактических продаж Цифровых сервисов (далее - Доход) признается финансовый результат по сведениям бухгалтерского учета Оператора за Отчетный период, выраженный в общей сумме выручки Оператора (до начисления и уплаты обязательных платежей) в Отчетном периоде и состоящий из:
 - вознаграждения Провайдера;
 - абонентской платы Оператора.
2. Отчетным периодом является календарный месяц.
3. Доходы от фактических продаж Цифровых сервисов, полученные Сторонами в результате их совместной деятельности по Договору, распределяются и выплачиваются ежемесячно.
4. Стороны пришли к соглашению, что осуществление взаиморасчетов между Сторонами на условиях, когда сбор платежей от фактической продажи Цифровых сервисов осуществляет Оператор, производится в следующем порядке:
 - 4.1. До десятого числа месяца, следующего за отчетным, Провайдер предоставляет Оператору данные по выставленным счетам Конечным пользователям;
 - 4.2. Оператор самостоятельно осуществляет взаимодействие с Конечными пользователями в части выставления и доставки счетов за использование Цифровых сервисов, а также в части сбора платежей и взыскания задолженности по данным счетам;
 - 4.3. Причитающееся Провайдеру вознаграждение перечисляется Оператором на расчетный счет Провайдера в течение трех рабочих дней после подписания Сторонами акта оказанных услуг и счетов-фактур.
 - 4.4. Оставшаяся часть дохода в виде абонентской платы остается в собственности Оператора.
 - 4.5. Счета выставляются в тенге без учета НДС.

ТОО «_____»

АО «Казахтелеком»

Должность

Генеральный директор Дирекции
информационных систем – филиала
АО «Казахтелеком»

ФИО
МП

Дунбаев А.С.
МП