

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № 02-02/26
на право использования компьютерной программы «МЕТАЭРА.EDI»

г. Астана
02.02.2026 г.

Лицензионный договор является офертой Товарищества с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (БИН 241040037783), зарегистрированного в Управлении регистрации юридических лиц филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по г. Астана, именуемого в дальнейшем «Лицензиар», Пользователю — юридическому лицу, а также физическому лицу, в том числе индивидуальному предпринимателю, именуемому в дальнейшем «Лицензиат». Лицензионный договор не может быть заключен с физическими лицами (потребителями) для использования программно-аппаратного комплекса «МЕТАЭРА.EDI» в личных (бытовых) целях. Лицензиат и Лицензиар осознают, что нормы Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей» к их отношениям в рамках Лицензионного договора не применяются.

Раздел 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Акт** – акт приема-передачи прав на использование компьютерной программы (акт выполненных работ (оказанных услуг)), составляемый Лицензиаром в соответствии с разделом 6 настоящего Договора и подтверждающий факт и объем оказания услуг.
- 1.2. Договор** – настоящий лицензионный договор присоединения (открытая лицензия) на предоставление права использования Системы.
- 1.3. Личный кабинет** – персональный защищенный раздел Лицензиата в Системе (п.1.6.), предназначенный для управления учетной записью, сервисами, получения документов и корреспонденции.
- 1.4. Лицензиат** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцептовавший условия настоящего Договора.
- 1.5. Лицензиар** – Товарищество с ограниченной ответственностью «МетаЭра» (БИН 241040037783), зарегистрированное в Управлении регистрации юридических лиц филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по г. Астана, обладатель исключительных прав на Систему.
- 1.6. Система** - программно-аппаратный комплекс «МЕТАЭРА.EDI», доступный по адресу: <https://edi.metaera.kz>, а также иные связанные сервисы, предназначенные для обмена электронными документами и данными между юридическими и физическими лицами, в том числе расположенными в разных странах (Трансграничный электронный документооборот).
- 1.7. Трансграничный электронный документооборот** — это процесс обмена электронными документами между юридическими и физическими лицами, расположенными в разных странах. Этот процесс включает в себя, но не ограничивает передачу электронных документов, таких как контракты, соглашения, товарные счета на оплату, акты выполненных работ, акты сверок, товарные накладные и другие юридически значимые документы, через границы различных стран с использованием электронных средств связи и доверенных третьих сторон.
- 1.8. Стороны** – Лицензиар и Лицензиат, совместно именуемые «Стороны», а каждый по отдельности – «Сторона».

1.9. Тарифный план – установленный Лицензиаром коммерческий пакет, определяющий объем прав (лимиты, функционал) по использованию Системы и размер лицензионного вознаграждения. Действующие Тарифные планы определяются Прайс-листом.

1.10. Прайс-лист – документ, отражающий действующие Тарифные планы и цены Лицензиара. Актуальная редакция Прайс-листа публикуется на сайте <https://metaera.kz/?anchor=price> и является неотъемлемой частью Договора.

1.11. Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан (далее – НУЦ РК) – удостоверяющий центр, уполномоченный осуществлять выпуск ЭЦП, сертификаты, регистрационные свидетельства и подтверждать их принадлежность подписавшему лицу. НУЦ РК имеет другие права и обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

1.12. Доверенные третьи стороны, участвующие в проверке электронной подписи в стране:

- **Доверенная третья сторона Республики Казахстан** (далее – ДТС РК) - АО «Национальные информационные технологии» (БИН 000740000728) юридическое лицо, оператор информационной системы, предназначенной для межгосударственного обмена электронными документами и автоматизации процессов, связанных с подтверждением подлинности иностранной электронной цифровой подписи, идентичности и целостности электронного документа и как следствие — признания его юридической силы и достоверности.

- **Доверенная третья сторона Республики Беларусь** (далее – ДТС РБ) В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 8 ноября 2011 г. № 515 «О некоторых вопросах развития информационного общества в Республике Беларусь» функции национального оператора ДТС по признанию подлинности ЭД при межгосударственном электронном взаимодействии осуществляет республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг» (УНП 191700161).

- **Удостоверяющий центр Газинформсервис** (далее – УЦ ГИС) – юридическое лицо, созданное по законодательству Российской Федерации (а именно: ООО «Газинформсервис» (ИНН 7838017968), осуществляющее в рамках международного взаимодействия проверку электронной подписи в электронных документах в конкретный момент времени в отношении лица, подписавшего электронный документ, и подтверждение подлинности иностранной электронной (цифровой) подписи и электронной (цифровой) подписи, выданной на территории Российской Федерации.

1.13. Технология роуминга – договорное понятие, которое для целей настоящего Договора имеет значение: технология обмена юридически значимыми электронными документами между операторами электронного документооборота, опубликованная по адресу https://www.nalog.gov.ru/rn77/related_activities/el_doc/knowledge_base/ в актуальной версии.

1.14. Операторы ЭДО, с которыми имеется роуминговое соединения:

1.14.1. Российская Федерация:

- АО «ПФ «СКБ Контур» (ИНН 6663003127, КПП 997750001, Екатеринбург, ул. Народной Воли, 19а), являющееся владельцем системы ЭДО «Контур.Диадок» (https://kontur.ru/diadoc?p=w36057&etext=2202.wM00GBUY0wxBp3nI3mprl_V5mWMcL0WlazD2O0tTRAdyZHhteW55cnFsaWJldW1i.dca8a8d4d8ba7016a3629498c35ae79b413989cc&yclid=18442580296912863231).

- ООО «Компания «Тензор» (ИНН 7605016030, КПП 760401001, Юридический, фактический адрес: 150001, г. Ярославль, Московский пр-т, д.12 (<https://saby.ru/>)).

1.14.2. Республика Беларусь:

- Общество с ограниченной ответственностью «Современные технологии торговли» (УНП 191327898. Юридический (почтовый) адрес: Республика Беларусь, 220084, г. Минск, ул. Академика Купревича, д. 1, корп. 2., пом. 302. Интернет-сайт <https://ctt.by/>).

- Общество с ограниченной ответственностью «МетаЭра». (УНП 193593635. Юридический адрес: Республика Беларусь, 220073, г. Минск, ул.Кальварийская, д.42, офисное помещение №28, кабинет №20. Интернет-сайт <https://metaera.by/>).

Раздел 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. АКЦЕПТ И НОВАЦИЯ

2.1. Предмет Договора.

2.1.1. По настоящему Договору Лицензиар предоставляет Лицензиату на условиях простой (неисключительной) открытой лицензии право использования Системы.

2.1.2. Факт предоставления права использования Системы подтверждается Актом-отчетом.

2.2. Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии с частью 1 статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

2.3. Акцептом (принятием) настоящей оферты и заключением Договора в полном объеме является совершение Лицензиатом первого из следующих конклюдентных действий:

- Регистрация (создание учетной записи) в Системе;
- Оплата первого счета за право использования Системы.

2.4. Общие условия использования.

Акцептуя настоящий Договор, Лицензиат подтверждает и соглашается, что:

2.4.1. Он внимательно ознакомился со всеми условиями Договора, включая Правила пользования Системой (Приложение №1, являющееся неотъемлемой частью Договора).

2.4.2. Любое уведомление, сообщение, документ (включая счета, акты, претензии, судебные извещения), направленные Лицензиаром через внутреннюю систему уведомлений Системы в Личный кабинет Лицензиата или на электронную почту, указанную при регистрации, считаются надлежаще полученными Лицензиатом с момента их отправки Лицензиаром, независимо от факта просмотра.

2.4.3. Лицензиар вправе в одностороннем порядке приостановить или ограничить предоставление права использования Системы, если ее использование Лицензиатом нарушает законодательство Республики Казахстан или условия настоящего Договора.

2.5. Роуминг и межоператорское взаимодействие.

2.5.1. В рамках использования Системы Лицензиат выражает согласие на настройку и техническую поддержку Лицензиаром роумингового соединения для обмена электронными документами с контрагентами, подключенными к иным операторам (провайдером) услуг ЭДО на территории Республики Беларусь, Российской Федерации, а также Республики Казахстан.

2.5.2. Присоединение к соглашениям о взаимном признании электронной подписи (ЭП).

Настоящим Лицензиат присоединяется к следующим соглашениям, заключенным Лицензиаром в целях обеспечения юридической значимости документооборота:

- Соглашение с АО «ПФ «СКБ Контур» (текст действующей редакции размещен по адресу: https://kontur.ru/diadoc/mtedo/oferta_tedo).

- Соглашение с ООО «Компания «Тензор» (текст действующей редакции размещен по адресу: (текст размещен по ссылке: <https://saby.ru>

Раздел 3. ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПРАВ, СПОСОБЫ И УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА

3.1. Объем предоставляемых прав.

3.1.1. Право использования функционала Системы предоставляется Лицензиату с момента его акцепта на срок действия Договора.

3.1.2. Право использования Системы предоставляется Лицензиату на условиях простой (неисключительной) лицензии на территории Республики Казахстан на срок, эквивалентный объему оплаченных лимитов (пакетов услуг) в соответствии с выбранным тарифным планом. Факт и срок предоставления такого права удостоверяются Актом выполненных работ.

3.2. Способы использования.

Лицензиат вправе использовать Систему следующими способами:

3.2.1. Воспроизведение интерфейса (графической оболочки) на экране персонального компьютера, мобильного устройства или иного технического средства Лицензиата.

3.2.2. Интеграция функционала конкретных онлайн-сервисов с информационными системами Лицензиата через предоставленные Лицензиаром API или интеграционные модули.

3.3. Технические условия использования.

Необходимыми и достаточными условиями для реализации Лицензиатом предоставленных прав являются:

3.3.1. Наличие у Лицензиата подключения к сети Интернет.

3.3.2. Наличие активной учетной записи в Системе.

3.3.3. Для целей подписания электронных документов в Системе – использование электронной цифровой подписи, выданной удостоверяющим центром, действующим в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3.4. Запрещенные способы использования.

Лицензиату запрещается:

3.4.1. Предоставлять доступ к Системе и связанным сервисам, в том числе логин и пароль третьим лицам, за исключением своих сотрудников, действующих в рамках их трудовых или должностных обязанностей.

3.4.2. Любым способом декомпилировать, дизассемблировать, модифицировать или пытаться извлечь исходный код программных компонентов Системы.

3.4.3. Использовать Систему или ее сервисы для рассылки несанкционированной корреспонденции (спам), материалов противоправного характера или в целях, которые могут нарушить работу систем Лицензиара или третьих лиц.

3.5. Порядок предоставления доступа.

3.5.1. Доступ к базовому функционалу Системы предоставляется после акцепта Договора (регистрации).

3.5.2. Доступ к полному функционалу Системы предоставляется Лицензиату после зачисления 100% лицензионного вознаграждения на расчетный счет Лицензиара. Основанием для оплаты является электронный счет на оплату, сформированный Лицензиатом в Системе после авторизации.

3.5.3. Подтверждением предоставления права использования и надлежащего исполнения обязательств Лицензиаром является Акт выполненных работ, формируемый в порядке раздела 6 настоящего Договора.

Раздел 4. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВА И ГАРАНТИИ

4.1. Принадлежность прав.

4.1.1. Исключительное право на Систему как самостоятельную компьютерную программу, принадлежит Лицензиару в полном объеме на весь срок действия исключительного права.

4.1.2. Настоящий Договор не влечет отчуждения исключительного права. Лицензиату предоставляется только право использования в установленных Договором пределах.

4.2. Гарантии Лицензиара.

4.2.1. Лицензиар гарантирует, что обладает необходимым объемом прав для предоставления лицензии по настоящему Договору и что использование Системы в соответствии с ним не нарушает исключительных прав третьих лиц.

4.2.2. Лицензиар гарантирует, что программное обеспечение Системы не содержит вредоносного кода, преднамеренных функций, способных нанести ущерб данным или оборудованию Лицензиата, а также механизмов скрытого несанкционированного сбора информации.

4.3. Принцип «как есть».

Система предоставляется Лицензиату по принципу «как есть» (AS IS). Лицензиар предпринимает коммерчески обоснованные усилия для обеспечения ее работоспособности и соответствия описанию, однако не гарантирует, что ее функциональность будет непрерывной, безошибочной или полностью соответствовать всем ожиданиям и субъективным потребностям Лицензиата.

4.4. Запрет сублицензирования.

Предоставленные по Договору права являются персональными. Лицензиат не вправе передавать (сублицензировать) их полностью или частично любым третьим лицам без предварительного письменного согласия Лицензиара.

Раздел 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Обязанности Лицензиара.

5.1.1. Обеспечивать круглосуточную работоспособность и доступность Системы для Лицензиата, за исключением запланированных технических работ. О предстоящих работах, которые могут повлечь перерывы в доступе, уведомлять Лицензиата не менее чем за 24 часа путем размещения соответствующего уведомления на главной странице сайта <https://metaera.kz>.

5.1.2. Обеспечивать соответствие функциональности Системы описанию, содержащемуся в действующей пользовательской документации, размещенной по адресу: <https://edi.metaera.kz/user/help>.

5.1.3. Осуществлять защиту информации, обрабатываемой в рамках использования Системы, от несанкционированного доступа в соответствии с применимым законодательством.

5.1.4. Обеспечивать хранение электронных документов, созданных и подписанных в сервисе ЭДО, в течение всего срока действия Договора и не менее 5 (пяти) лет после его прекращения, если иное не предусмотрено законодательством или не запрошено удаление всеми сторонами документа.

5.1.5. Исполнять обязанности оператора услуг электронного документооборота в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.1.6. Соблюдать конфиденциальность коммерческой информации Лицензиата, ставшей известной в ходе исполнения Договора.

5.2. Права Лицензиара.

5.2.1. В любое время модифицировать, обновлять, добавлять или исключать функциональные возможности Системы, в том числе для соблюдения законодательства, повышения безопасности или развития сервиса, уведомляя Лицензиата о существенных изменениях.

5.2.2. Приостанавливать доступ Лицензиата к Системе в случае нарушения Лицензиатом условий Договора или законодательства до устранения нарушения.

5.3. Обязанности Лицензиата.

5.3.1. Своевременно и в полном объеме оплачивать лицензионное вознаграждение за использование Системы в соответствии с выставленными счетами.

5.3.2. Использовать Систему исключительно в законных целях, в соответствии с ее функциональным назначением и условиями Договора.

5.3.3. Незамедлительно сообщать Лицензиару о любых случаях несанкционированного доступа к Личному кабинету.

5.3.4. Предоставлять Лицензиару достоверные сведения и документы, необходимые для заключения и исполнения Договора, в том числе для оформления Актов выполненных работ.

5.4. Права Лицензиата.

5.4.1. Требовать от Лицензиара обеспечения доступа к Системе в соответствии с условиями оплаченного тарифного плана.

5.4.2. Получать консультации и техническую поддержку по вопросам использования Системы способами, предусмотренными Лицензиаром на условиях согласно Приложению №1 к настоящему договору.

5.4.3. Вносить Лицензиару предложения по развитию функциональности Системы.

Раздел 6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И АКТИРОВАНИЯ

6.1. Стоимость и порядок оплаты.

6.1.1. Размер лицензионного вознаграждения за право использования Системы определяется действующим Прайс-листом Лицензиара и указывается в электронном счете, выставляемом Лицензиату в Системе после авторизации.

Стоимость доступа к Системе включает:

- получение, подписание и обработку исходящих и входящих документов;
- хранение документов Лицензиата на серверах Лицензиара, в сроки, определяемые Лицензиаром согласно условиям настоящего Договора.

6.1.2. Все расчеты по Договору производятся в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

6.1.3. Лицензиар является участником международного технологического парка «Астана Хаб». Лицензиар является плательщиком НДС, однако, согласно пп. 45 и пп. 46, ст. 394 Налогового кодекса РК, обороты Лицензиара освобождаются от НДС.

6.1.4. Оплата счета осуществляется Лицензиатом путем безналичного перечисления денежных средств в тенге на расчетный счет Лицензиара в течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты его выставления.

6.1.5. Обязательство Лицензиата по оплате считается исполненным с момента зачисления денежных средств на счет банка Лицензиара. Все банковские расходы, связанные с переводом, несет Лицензиат.

6.2. Тарификация услуг

6.2.1. Исходящие документы тарифицируются за каждое успешное подписание документа и его доставку в кабинет Оператора ЭДО Республики Беларусь и (или) Российской Федерации.

6.2.2. Входящие документы тарифицируются за каждое действие с документом в Системе (подписание, отклонение, ознакомление).

6.3. Демонстрационный доступ.

Лицензиар может предоставить Лицензиату бесплатный пробный доступ (демо-период) к функционалу Системы. Условия и срок такого доступа публикуются на Сайте или указываются в Системе. По истечении демо-периода использование Системы возможно только после оплаты лицензионного вознаграждения в общем порядке.

6.4. Порядок составления и подписания Акта.

6.4.1. В соответствии с ст. 239 Налогового кодекса Республики Казахстан подтверждением предоставления Лицензиату права использования Системы и исполнения обязательств Лицензиара по Договору является Акт.

6.4.2. Лицензиар выставляет в адрес Лицензиата Акт в электронном виде на портале ИС ЭСФ не позднее последнего рабочего дня месяца, в котором была произведена оплата.

6.4.3. Лицензиат обязан подтвердить полученный Акт в течении 10 (десять) календарных дней.

6.4.4. При наличии возражений по Акту Лицензиат обязуется сообщить о них Лицензиару в письменном виде, направив обращение на электронный адрес Лицензиара в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты выписки Акта.

6.4.5. В случае непредставления Лицензиатом Лицензиару письменных возражений на Акт, услуги и права, указанные в таком Акте, считаются предоставленными надлежащим образом и в полном объеме, и принятыми Лицензиатом без замечаний с даты составления Акта.

6.4.6 Лицензиат обязан самостоятельно следить за своевременным получением актов и иных бухгалтерских документов от Лицензиара.

Раздел 7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Термины и определения:

«Закон о ПДн» - Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите».

«Субъект ПДн» - физическое лицо, относящееся к персональным данным, позволяющим идентифицировать такое лицо.

«Обработка ПДн» - любое действие или совокупность действий, совершаемых с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

«Оператор» - физическое или юридическое лицо, организующее и осуществляющее обработку персональных данных. В рамках настоящего Договора Лицензиат является Оператором, а Лицензиар является Обработывающим (лицом, осуществляющим обработку ПДн по поручению Оператора).

7.2. Обязанности Лицензиата (Оператора):

7.2.1. Лицензиат гарантирует, что все передаваемые Лицензиату для обработки ПДн получены и обрабатываются в строгом соответствии с Законом о ПДн и иным применимым законодательством РК.

7.2.2. Лицензиат гарантирует, что им получено от каждого Субъекта ПДн надлежащим образом оформленное, информированное, конкретное и однозначное согласие на обработку его персональных данных, включая передачу их Лицензиату для целей, указанных в настоящем Договоре, если иное основание для обработки не предусмотрено Законом о ПДн.

7.2.3. Лицензиат обязуется незамедлительно предоставлять Лицензиару по его запросу доказательства получения вышеуказанных согласий от Субъектов ПДн и документы, подтверждающие правомерность обработки.

7.2.4. Лицензиат несет полную ответственность за достоверность, актуальность и законность передачи ПДн Лицензиару.

7.3. Обязанности Лицензиара (Обработывающего):

7.3.1. Лицензиар обязуется осуществлять обработку ПДн исключительно:

- в рамках поручения Лицензиата, определенного настоящим Договором;
- в целях, строго соответствующих целям их сбора Лицензиатом;
- на территории Республики Казахстан.

Трансграничная передача ПДн допускается только с предварительного письменного согласия Лицензиата и при условии обеспечения адекватного уровня защиты законодательством страны, на территорию которой передаются данные, или наличия прямого согласия Субъекта ПДн на такую передачу.

7.3.2. Лицензиар гарантирует, что им приняты все необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты обрабатываемых ПДн в соответствии с требованиями Закона о ПДн, в том числе:

- использование средств криптографической защиты информации;
- определение и актуализация модели угроз безопасности ПДн;
- установление и соблюдение правил разграничения доступа к ПДн;
- своевременное обнаружение и пресечение фактов несанкционированного доступа;
- проведение регулярной оценки эффективности принимаемых мер защиты.

7.3.3. Лицензиар не вправе без согласия Лицензиата передавать ПДн третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РК.

7.3.4. В случае получения прямого запроса от Субъекта ПДн или уполномоченного государственного органа, Лицензиар незамедлительно уведомляет об этом Лицензиата и действует исключительно в соответствии с указаниями Лицензиата, если иное не установлено законом.

7.4. Порядок взаимодействия Сторон:

7.4.1. В случае получения Лицензиатом запроса от Субъекта ПДн на отзыв согласия на обработку его ПДн, Лицензиат обязуется в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с момента получения такого запроса, уведомить Лицензиара о необходимости удаления соответствующих ПДн из Системы и представить Лицензиату инструкции по такому удалению.

7.4.2. Лицензиар обязуется выполнить указания Лицензиата, предусмотренные п. 7.4.1. в технически возможные кратчайшие сроки, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления и инструкций.

7.4.3. По требованию Лицензиара Лицензиат обязан предоставить доказательства правомерности запроса на удаление ПДн.

7.5. Прекращение обработки и удаление ПДн

7.5.1. После прекращения действия Договора по любым основаниям Лицензиар обязуется, по выбору Лицензиата, либо возвратить все ПДн Лицензиату в машиночитаемом формате, либо уничтожить их, подтвердив Лицензиату факт уничтожения соответствующим актом.

7.5.2. Обязательства по конфиденциальности и защите ПДн, предусмотренные настоящим разделом, сохраняют свою силу в течение 5 (пяти) лет после прекращения действия Договора.

7.6. Ответственность

7.6.1. Каждая из Сторон несет ответственность за нарушение положений настоящего раздела и требований Закона о ПДн в соответствии с законодательством РК.

7.6.2. Лицензиат, как Оператор, несет ответственность перед Субъектами ПДн и уполномоченными государственными органами за правомерность передачи ПДн на обработку Лицензиату.

7.6.3. Лицензиар несет ответственность перед Лицензиатом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по защите и обработке ПДн в соответствии с настоящим Договором.

7.7. Согласие на трансграничную передачу персональных данных

7.7.1. Акцептуя настоящий Договор, Лицензиат предоставляет Лицензиару полное и безоговорочное согласие на трансграничную передачу персональных данных, которые могут содержаться в документах, подписываемых Лицензиатом с контрагентами на территориях Республики Беларусь и Российской Федерации, в целях исполнения настоящего Договора и обеспечения функциональности Системы.

7.7.2. Лицензиат подтверждает, что:

- осведомлен о рисках, связанных с передачей персональных данных в иностранные государства, включая возможное отсутствие адекватного уровня защиты прав субъектов персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

- такое согласие является конкретным, информированным и сознательным, и предоставляется добровольно.

В случае отсутствия такого согласия (п.7.7.2.), Лицензиар должен незамедлительно прекратить пользование Системой.

7.7.3. Трансграничная передача персональных данных осуществляется исключительно в объеме, необходимом для достижения целей, указанных в настоящем Договоре, и прекращается по достижении этих целей или по отзыву согласия Лицензиатом.

7.7.4. Лицензиат вправе отозвать настоящее согласие путём направления письменного уведомления Лицензиату. Отзыв согласия не влияет на законность обработки персональных данных, осуществлённой до такого отзыва.

Раздел 8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ. ПЕРЕПИСКА. ИЗВЕЩЕНИЯ И УВЕДОМЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМАТАМ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Подписание документов в электронном виде и (или) электронных документов, а также обмен между Сторонами, между Сторонами и иными Пользователями Системы, такими документами осуществляется с использованием Системы. Любая корреспонденция (в том числе, но не ограничиваясь: настоящий договор, договоры, дополнительные соглашения, счета, акты, уведомления, претензии, иски, любые документы связанные с медиацией и иные документы), подписанная в Системе и (или) направленная в личный кабинет Стороны или иного Пользователя в Системе и (или) на указанную в Личном кабинете Системы электронную почту Стороны или иного Пользователя, считается надлежащим образом подписанной Стороной или иным Пользователем системы и (или) направленной и врученной Стороне или иному Пользователю вне зависимости от того, была ли корреспонденция просмотрена Стороной.

8.2. Стороны соглашаются и безоговорочно подтверждают, что:
8.2.1. документы, указанные в п 8.1. Договора, признаются надлежаще доставленными, полученными (врученными) наравне, как если бы доставку и вручение таких документов на бумажном носителе производил официальный оператор почтовой связи. При этом такие документы считаются полученными (врученными) при отображении их в личном кабинете Стороны в Системе, в том числе если:

8.2.1. Сторона отказалась от получения документа (сообщения) и (или) отвергла документ (сообщение) в Системе и (или) удалила документ (сообщение);

8.2.1. Сторона не просмотрела полученный документ.

8.3. В исключительных случаях (техническая неисправность и (или) недоступность Системы) допускается:

- подписание документов, указанных в п 8.1. Договора на бумажном носителе;
- пересылка корреспонденции, указанной в пункте 8.1. Договора, на бумажном носителе через органы почтовой связи и (или) в электронном виде с использованием электронной почты Сторон, указанной в Системе. При отправке такой корреспонденции по электронной почте, указанной в настоящем пункте Договора, используемые во взаимоотношениях между Сторонами документы в электронном виде признаются юридически равнозначными соответствующим документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью.

8.4. Стороны признают и гарантируют, что лица, имеющие доступ к Системе и переписке по электронной почте, уполномочены надлежащим образом на участие в обмене документами от имени Сторон, в том числе на совершения юридически значимых действий в случае совершения таких действий Сторонами в Системе.

8.5. Для целей настоящего договора корреспонденция считается также врученной Стороне:

а) при почтовом отправлении на юридический адрес Стороны если:

- Сторона получила направленную ей корреспонденцию;
- Сторона отказалась от получения корреспонденции и такой отказ документально зафиксирован;

- Сторона не явилась за получением корреспонденции, направленной ей другой Стороной в установленном порядке, о чем имеется сообщение органа связи.

б) если отправлена на электронную почту Стороны, указанную в Системе.

8.6. Каждая из Сторон обязуется своевременно проверять корреспонденцию, поступающую в Системе и на адреса электронной почты Сторон, определяемые согласно Договора, но в любом случае не реже одного раза в течении трех календарных дней.

8.7 Лицензиат безоговорочно подтверждает, что:

8.7.1. согласен на получения Системных, в том числе технических сообщений/уведомлений и не может отказаться от рассылки таких сообщений/уведомлений.

8.7.2. согласен на получения маркетинговых сообщений/уведомлений и может отказаться от рассылки таких сообщений/уведомлений, проинформировав об этом Лицензиара.

Раздел 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

9.2. Лицензиар несет ответственность за:

9.2.1. обеспечение круглосуточного и бесперебойного доступа к Системе, за исключением времени проведения запланированных технических работ, о которых Лицензиат уведомлен в соответствии с пунктом 5.1.1 Договора;

9.2.2. хранение и защиту информации в Системе в соответствии с законодательством и условиями Договора.

9.3. Совокупный размер ответственности Лицензиара, включая любые убытки (в случае если Лицензиат в конкретном случае имеет право на их возмещение), не может превышать стоимости лицензионного вознаграждения, уплаченного Лицензиатом Лицензиару за право использования Системы в течение 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих моменту возникновения убытков.

9.4. Лицензиат несет ответственность за любые действия, предпринятые с использованием его учетной записи (Логина и Пароля) в Системе, а также за соблюдение конфиденциальности такой учетной записи.

9.5. Лицензиат несет ответственность за любые, в том числе и несанкционированные, действия третьих лиц, совершенные с использованием его учетной записи вследствие несоблюдения Лицензиатом конфиденциальности своей учетной записи или иной информации закрытого характера, а также за последствия таких действий.

9.6. Лицензиар не несет ответственности за нарушения прав третьих лиц, возникшие в результате действий Лицензиата, совершенных с использованием Системы, или за достоверность информации (данных, документов), вводимой Лицензиатом в Систему.

9.7. Единственным правом или средством правовой защиты Лицензиата в отношении любых проблем или неудовлетворенности Системой, не связанных с виновными действиями (бездействием) Лицензиара, является прекращение использования соответствующего онлайн-сервиса и настоящего Договора.

Раздел 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, включая, но не ограничиваясь, события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, как то: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, пожар, суровые погодные условия или другие стихийные бедствия, правительственные постановления, распоряжения (указы) государственных органов и должностных лиц, законы и иные нормативные акты компетентных органов, принятые после акцепта Договора, международные санкции, введение карантина, ограничение свободного перемещения, закрытие границ, делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, а также действия государственных или местных органов государственной власти и управления или их

представителей, препятствующие выполнению условий Договора, и другие непредвиденные обстоятельства, в том числе неполадки в городской электросети, технические проблемы на транзитных узлах сети Интернет, полные или частичные приостановления функционирования центров обработки данных и прочие нарушения функционирования сетей передачи данных, разрыв кабеля, находящихся вне сферы влияния Сторон, но не ограничиваясь указанным.

10.3. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение обязательств в срок, установленный настоящим Договором, то этот срок соразмерно продлевается на время действия соответствующего обстоятельства.

10.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно, но не позднее 3 (трех) календарных дней с момента их наступления, уведомить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы. Ненаправление такого уведомления лишает Сторону права ссылаться на эти обстоятельства в дальнейшем.

10.5. Сторона, обратившаяся за взысканием убытков, вправе потребовать от другой Стороны документального подтверждения наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.6. В случае если указанные обстоятельства будут продолжаться более 1 (одного) месяца, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору в одностороннем порядке, уведомив другую Сторону.

10.7. При отказе от Договора по причине форс-мажора Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты на дату прекращения обязательств.

Раздел 11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, Стороны будут разрешать в обязательном претензионном порядке.

11.2. Заинтересованная Сторона направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом. Претензия должна быть направлена заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения по месту нахождения Стороны, которой направлена претензия, или с использованием Системы в соответствии с разделом 8 Договора.

11.3. К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны).

11.4. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

11.5. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п. 11.4 настоящего Договора, спор передается на рассмотрение компетентного суда по месту нахождения Ответчика.

Раздел 12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР

12.1. Лицензиар вправе в одностороннем внесудебном порядке вносить изменения и/или дополнения в настоящий Договор.

12.2. Текст изменений и/или дополнений к Договору либо его новая редакция доводится Лицензиаром до всеобщего сведения путем размещения соответствующей информации на Сайте и (или) в Системе.

12.3. Новая редакция Договора или изменения к нему вступают в силу с даты их опубликования на Сайте и (или) в Системе, если иной срок не указан непосредственно в тексте таких изменений.

12.4. В случае несогласия Лицензиата с внесенными изменениями и/или дополнениями к Договору, Лицензиат имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, направив Лицензиару уведомление об отказе от Договора до даты вступления в силу соответствующих изменений.

Раздел 13. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

13.1. Договор вступает в силу с момента его акцепта Лицензиатом в соответствии с пунктом 2.3 и действует до 31 декабря 2030 года, если не будет расторгнут досрочно в соответствии с условиями Договора.

13.2. Если иное не предусмотрено настоящим Договором, каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, направив другой Стороне соответствующее письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора. При этом дата расторжения Договора не может быть более ранней, чем первое число месяца неоплаченного Лицензиатом отчетного периода.

13.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан и (или) Договором.

Раздел 14. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

14.1. Для целей настоящего Договора термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию и документы, обмен и получение которых предусмотрен в рамках настоящего Договора и (или) с использованием Системы, в том числе, но не ограничиваясь: относимую к персональным данным, инсайдерской информации, а также к коммерческой тайне сведениям и документам любого характера, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, не предназначенную для широкого распространения и/или использования неограниченным кругом лиц.

14.2. Стороны обязуются сохранять Конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты. Стороны подтверждают, что не разгласят и не допустят разглашения Конфиденциальной информации никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

14.3. Ограничение по раскрытию информации не распространяется на случаи, когда:

14.3.1. Информация на момент ее раскрытия уже стала общедоступной без вины Сторон.

14.3.2. Раскрытие информации требуется в силу прямого предписания действующего законодательства Республики Казахстан, вступившего в законную силу решения суда или законного требования компетентного государственного органа.

14.4. В случае, если Сторона обязана раскрыть Конфиденциальную информацию на основании закона или решения суда (п. 14.3.2), она обязана, по возможности, заранее уведомить другую Сторону и раскрыть только ту часть информации, раскрытие которой строго необходимо.

14.5. Каждая Сторона несет ответственность за действия (бездействие) своих представителей (работников) и иных лиц, получивших доступ к Конфиденциальной информации по ее вине.

14.6. Для целей настоящего Договора «Разглашение Конфиденциальной информации» означает действия или бездействие Стороны, в результате которых третьи лица получили доступ к Конфиденциальной информации в нарушение условий Договора.

14.7. Факт заключения настоящего Договора конфиденциальной информацией не является.

14.8. Обязательства по конфиденциальности, установленные настоящим разделом, сохраняют силу в течение срока действия Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения по любой причине.

Раздел 15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Условия и положения настоящего Договора полностью определяют все договорённости между Сторонами в отношении его предмета.

15.2. В случае, если какое-либо из условий Договора будет признано недействительным или неисполнимым, это не влечет недействительность остальных условий Договора, которые сохраняют свою силу и обязательность для Сторон.

15.3. Приоритет условий смежных договоров:

15.3.1. Если между Сторонами действует иной договор, условия которого регулируют отношения, аналогичные предмету настоящего Договора, приоритет в регулировании имеет тот договор, условия которого являются более специальными по отношению к конкретному вопросу.

15.3.2. Если определить специальность норм не представляется возможным, приоритетную силу имеют условия договора, заключенного позднее, если иное прямо не указано в его тексте.

15.3.3. Настоящий пункт не применяется, если иной договор между Сторонами прямо устанавливает, что его условия являются исключительными.

15.4. При выполнении своих обязательств по Договору Стороны обязуются соблюдать антикоррупционное законодательство Республики Казахстан. В случае возникновения конфликта интересов, Стороны обязуются уведомить друг друга и принять меры по его устранению.

15.5. Все уведомления и сообщения по Договору направляются в порядке, установленном Разделом 8 настоящего Договора.

15.6. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

17. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА

Товарищество с ограниченной ответственностью
«МетаЭра»

БИН: 241040037783

Юридический адрес /почтовый адрес: Республика
Казахстан, г. Астана, Аманжол Белекпаев д.1 кв.20.

Банковские реквизиты:

Расчётный счёт KZ3396503F0014160136 (KZT) в
Филиале АО ForteBank в г.Астана

SWIFT код: IRTYKZKA

Телефон: +77172972379

Адрес электронной почты: o.orel@metaera.kz

Директор



О.С.Орёл



Приложение №1
к Лицензионному договору №02-02/26 от
02.02.2026 г на право использования
компьютерной программы «МЕТАЭРА.EDI»
(далее - Договор)

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
(SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

1. Общие положения

Служба технической поддержки (СТП) Лицензиара оказывает техническую поддержку Лицензиату.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленному уровню обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

Лицензиар имеет право привлекать третьих лиц для решения задачи Лицензиата.

Лицензиар имеет право не оказывать или отказать в услугах технической поддержки, если действия Лицензиата противоречат Договору или Законодательству Республики Казахстан.

2. Уровни обслуживания (SLA)

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания **SLA**. Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (а также иными параметрами) и зависят от категории проблемы.

2.1. Метрики сервиса

Время реакции на обращение пользователя - время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса Лицензиата (сообщение пользователя с запросом на оказание технической поддержки) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается: момент поступления электронного письма на почту технической поддержки Лицензиара, момент регистрации обращения в чат технической поддержки, или время регистрации телефонного звонка в службу технической поддержки с запросом на оказание технической поддержки.

2.2. Режим работы службы технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется по рабочим дням **24 на 7**, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Республики Казахстан). Время реакции на обращение включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (**SLA**). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Системы или ее отдельных сервисов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей Системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть

дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости повторно обращаться в службу поддержки по телефону или любыми другими способами, так как это не ускорит процесс решения проблемы.

Служба технической поддержки не может гарантировать определенное время решения проблемы, если в ее решении необходимо участие третьих лиц, т.к. на это время могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента или вышестоящего провайдера-хостера, необходимость подготовки и выпуска ими обновлений и т.п.

2.3. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания:

2.3.1. Стандартная поддержка:

- Помощь при работе с Системой или ее отдельными сервисами;
- Консультирование по общим вопросам, связанным с функционированием Системы или ее сервисов;

Категории обращений, время реакции и решения приведены в таблицах №1,2

Таблица №1. Категории обращений пользователей в техподдержку

№	Категория обращений	Примечание
1	Помощь пользователям при начале работы с сервисами и их использовании, работа со справкой	
2	Ошибки при работе с Веб-сервисами	
3	Доступность сервисов	
4	Некорректная работа функционала	
5	Вопросы по биллингу	
6	Запросы нового функционала	
7	Прочие вопросы	

Таблица №2. Время реакции и решения обращения пользователя

№	Канал поступления обращений	Техподдержка		Примечание
		Время реакции	Время решения	
1	Чат	до 20 минут начало диалога	до 24 часов	
2	Телефон	до 30 минут	до 24 часов	

		перезвонить и начать диалог		
3	Электронная почта	до 30 минут перезвонить и начать диалог	до 24 часов	

2.3.2. Аварийная поддержка:

- В результате сбоя становится полностью невозможной работа Системы;
- Обнаружена критическая ошибка в работе одного из сервисов Системы

Время реакции на обращение – до 30 минут.

Время решения – до 24 рабочих часов.

3. Задачи, НЕ входящие в компетенцию службы технической поддержки

- Проблемы работы сети Интернет на рабочих местах Лицензиата, проблемы настройки соединения через прокси и т.п.;
- Установка, настройка, диагностика программного обеспечения на компьютерах Лицензиата;
- Установка, настройка, диагностика функционирования средств электронной цифровой подписи на компьютерах Лицензиата;
- Консультирование Лицензиата по вышеперечисленным вопросам.
- Гарантировать сохранность информации Лицензиата на оборудовании Лицензиара в случае несанкционированного доступа третьих лиц по вине Лицензиата;
- Нести ответственность за доступ третьих лиц к закрытой информации Лицензиата, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Лицензиата, а также за последствия такого доступа;
- Нести ответственность за ущерб любого рода, понесенный Лицензиатом из-за разглашения последним своих учетных данных;

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение Лицензиата. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- посредством чата технической поддержки в Системе;
- посредством электронной почты support@metaera.kz;
- телефонного звонка в службу технической поддержки по телефону +7-717-297-23-79.

В обращении должны быть точно и технически грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Снимок экрана (скриншот);
- Контактная информация лица, сформировавшего заявку;
- Дополнительно службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам и/или версиям клиентского ПО (в т.ч. браузера), используемым пользователем.

В случае если для разрешения ситуации требуется произвести совместные определенные действия, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные для удаленного подключения к компьютеру пользователя.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов

и спам-фильтров. В связи с этим, для избегания возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений и попаданием их в спам рекомендуется ввести решение запросов через чат технической поддержки.

При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

Ответы на типовые, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн документации, на скачивание руководств или раздел FAQ.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить (воспроизвести) описанную проблему;
- Лицензиат не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала;
- Лицензиат выполняет действия в нарушение технических требований по использованию Системы;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.