

## EDOC.KZ ЗАҢДЫ МАҒЫНАЛЫ ҚҰЖАТТАРМЕН АЛМАСУ ПОРТАЛЫН ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕСІ

### 1. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

1.1. Осы Ережеде келесі негізгі ұғымдар пайдаланады:

1) E-DOC (бұдан былай – E-DOC, Портал), бизнес пен азаматтар үшін заңды мағыналы құжаттармен алмасу жүйесі.

2) Электрондық құжат – өзіндегі ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат.

3) Электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар (символдар) терімі. Электрондық цифрлық қолтаңба қол қоюшы тұлғаның өзі қойған қолымен тең, және Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заңына сәйкес шарттар орындалған кезде бірдей заңдық салдарға әкеп соғады.

4) Ие және Оператор (бұдан былай – Оператор) – Порталда ақпаратты алмастыруды және орналастыруды жүзеге асыруға үкілетті, E-DOC иеленуші тұлға, «MITWORK» ЖШС.

5) E-DOC Қатысушысы – Куәландырушы орталықпен Тіркеу күәлігінің Иелерін мәлімдеуге құқықтар берілген электрондық құжаттарды тарату, іздеу, беру, сақтау, өңдеу, жинау процессіне қатысатын жеке немесе заңды тұлға немесе лауазымды тұлға.

6) Электрондық құжатты жөнелтуші (Жөнелтуші) – Электрондық құжатты жіберетін E-DOC Қатысушысы.

7) Электрондық құжатты алушы (Алушы) – Жөнелтушімен оған электрондық құжат жіберілген E-DOC Қатысушысы.

8) Тіркеу күәлігі - Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заңының талаптарына электрондық цифрлық қолтаңбаның сәйкестігін растау үшін Куәландырушы орталықпен берілетін электрондық құжат немесе қағаз жеткізгіштегі құжат.

9) Тіркеу куәлігінің иесі – өз атына тіркеу куәлігі берілген, тіркеу куәлігінде көрсетілген ашық кілтке сәйкес келетін жабық кілтті заңды түрде иеленетін жеке немесе заңды тұлға.

10) Пайдаланушы – Портал қызметтерімен пайдаланатын және/немесе Порталмен көзделген өкілеттіктермен E-DOC тіркелген кез келген жеке және/немесе заңды тұлғаның, өкілдіктің, филиалдың үкілетті өкілі.

11) E-DOC электрондық сервистер (далее- ЭС) – электрондық құжаттармен алмасу және қол қоюды, келісуді, өңдеуді, қалыптастыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін E-DOC функцияларына/құралдарына рұқсат беретін сервистер.

12) Портал Қатысушының Әкімшісі – Порталда осы Қатысушының басқа Пайдаланушыларының өкілеттіктерін айқындайтын мүмкіндігі бар, Қатысушы атынан Порталда тіркелген пайдаланушы.

13) E-DOC пайдалану Ережелері – Порталда жұмыс тәртібін, <https://edoc.kz> мекенжайы бойынша орналасқан E-DOC Электрондық Порталды пайдалану ережелерін, талаптарын белгілейтін осы Ережелер/осы құжат.

14) Сәйкестендіру – Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігі (сертификаты) арқылы пайдаланушының түпнұсқалығын растау рәсімі (бұдан былай- ҚР ҰҚО).

15) Акредиттеу - E-DOC порталында жұмыс жасау мүмкіндігін ұсыну мақсатында орнатылған тәртіпке және пайдалану Ереженің талаптарына ЕЭП Қатысушының сәйкестігінің ресми растауын және тексеру рәсімі.

16) Авторизациялау, құттау – пайдаланушының E-DOC немесе E-DOC функционалдық модуліне қол жеткізу құқығын рәсімдеу.

17) Жеке кабинет- қол жетімділік деңгейіне сәйкес, E-DOC әрекет жасауға және ақпаратқа қол жетімділік алуға мүмкіндік беретін пайдаланушыға ұсынылатын жұмыс бөлімі.

18) Құжаттың электрондық көшірмесі – Электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған, электрондық-цифрлық нысанда түпнұсқа құжаттың мәліметін (деректер) және түрін толығымен жаңғыртатын құжат.

19) Электрондық құжаттың қағаздағы көшірмесі - ақпаратты (деректемелердің мәліметтерін) электрондық түпнұсқадан толық шығару арқылы алынған, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған, электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып құрылған, түпнұсқа электрондық құжатты толық бейнелейтін ақпараты бар және барлық деректемелері мен олардың бір бөлігі осы құжатты растауға өкілеттігі бар адам растаған қағаз жеткізгіштегі құжат.

20) Электрондық құжаттың түпнұсқасы - электрондық цифрлық қолтаңбаның, жабық (құпия) кілті пайдаланыла отырып құрылған электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған (қол қойылған), бастапқыда электрондық құжат форматында қалыптастырылған және қағаздағы шығыс түпнұсқасы жоқ құжат

21) Электрондық құжаттың форматы - оның негізінде электрондық құжат қалыптасқан электрондық хабарламаның мазмұнды бөлігінің құрылымы.

22) Электрондық цифрлық қолтаңба құралдары - электрондық цифрлық қолтаңбаны жасау және оның түпнұсқалығын тексеру үшін пайдаланылатын бағдарламалық және техникалық құралдардың жиынтығы.

23) Ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары – кілттерді криптографиялық түрлендіру алгоритмдерін, көбейтуді, қалыптастыруды, бөлуді және басқаруды іске асыратын құрал.

24) Кілтті жеткізгіш - электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін қамтитын ақпаратты жеткізгіш.

25) Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарын куәландырушы орталық - Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының электрондық құжат айналымының бірыңғай жүйесіне қатысушыларына қызмет көрсететін куәландырушы орталық.

## 2. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

2.1. E-DOC Электрондық Порталды пайдалану Ережелері (бұдан былай - Ереже) E-DOC Электрондық Порталды пайдалану ережелерін, шарттарын анықтайды және <https://edoc.kz> мекенжайы бойынша орналасқан MITWORK компаниясының Порталына, MITWORK компанияға тиесілі және <https://edoc.kz> веб-сайтымен байланысты барлық тиісті сайттарға жатады (Портал деп бірге аталады). Портал «MITWORK» ЖШС компаниясының меншігі болып табылады (бұдан былай - ОПЕРАТОР, MITWORK).

2.2. Порталды немесе E-DOC пайдалана отырып, Пайдаланушы және Қатысушы, қайсысының мүддесін Пайдаланушы қорғаса, осы E-DOC Электрондық Порталды пайдалану Ережесімен сөзсіз келіседі.

2.3. Осы Ережелер жалпы тәртіпті, және Портал Қатысушылары арасындағы құжаттар алмасу ерекшеліктерін белгілейді.

2.4. Осы ережелер Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен, Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-ІІ «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заңына және басқа да Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріне сәйкес әзірленген.

2.5. Ережелер пайдалану шарттарын, электрондық қызметті ұсыну саясатын, және де Порталдың жұмыс істеу қағидаттарын анықтайды. Қызмет істеу бойынша егжей-тегжейлі анықтамалық материалдар қосымша Анықтамалық орталықта немесе <https://edoc.kz> мекен-жайы бойынша орналасқан Порталдың тиісті бөлімдерінде келтірілген.

## 3. ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ

3.1. Порталды лайықсыз түрде қолдануға, сондай-ақ Порталдың және оның қызметтеріне және/немесе оларға Порталдың стардартты интерфейсін айналып заңсыз түрде өтіп қолжетімділікті алуға тыйым салынады.

- 3.2. Порталды тек заңнама нормаларына сәйкес, қоса есептегенде қолданыстағы нормативтік актілермен және ережелермен, қолдануға рұқсат беріледі.
- 3.3. Порталда Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен таратуға тыйым салынған ақпаратты немесе автордың немесе құқық иеленушінің келісімісіз орналастыруға тыйым салынады.
- 3.4. Оператордың келісіміз Порталда коммерциялық хабарларды таратуға тыйым салынады. Коммерциялық хабарлар деп сыртқы сайттардың, тауарлардың, қызметтердің, жұмыстардың жарнамасын қамтитын хабарламалар, сондай ақ тікелей немес жанама түрде мүдделі тұлғалармен пайда табуға бағытталған хабарламалар түсініледі.
- 3.5. Порталдың кез келген бөлігіне немесе оның Мағынасына рұқсат, көшіру, алу және қадағалау үшін кез келген «терең байланыстыратын» тәсілдерді, парақтарда ақпарат жинау, роботтар, «өрмекшілерді» және басқа дағдылы құрылғыларды, бағдарламалар, алгоритм және әдістерді, және басқа кез келген ұқсас немесе баламалы қолды процесстерді қолдануға тыйым салынады; Портал арқылы арнаулы берілмеген кез келген әдістермен ақпарат, құжат жемесе кез келген материалдарды алуға әрекет жасап немесе алғанда Порталды немесе оның Ішіндегісін ұсынуға немесе навигациялық құрамын кезкелген әдіспен жаңғыртуға немесе айналып өтуге тыйым салынады. Оператор ондай кез келген әрекеттерді оқшаулауға және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес наразылық білдіруге құқылы.
- 3.6. Құпиясөзді бұзу, құпиясөзді «талдау» немесе басқа кез келген заңсыз әдістермен Порталда немесе Портал арқылы ұсынылатын кез келген қызметтерге, Порталдың немесе кез келген Портал серверіне жататын кез келген басқа жүйелер немесе желілерге, және Порталдың міндетіне немесе кез келген бөлігіне рұқсат етілмеген рұқсатты алуға әрекет етуге тыйым салынады.
- 3.7. Порталға жататын кез келген желі немесе Порталдың қауіпсіздік жүйесінде кемшіліктерді тексеруге немесе сканерлеуге, анықтауға тыйым салынады, және де Порталға жататын кез келген желі немесе Порталдағы сәйкестендіруді немесе қауіпсіздік жүйесін бұзуға тыйым салынады. Іздеушіге тиесілі емес Порталдың кез келген есеп жазбасын қосқанда, кез келген басқа пайдаланушы немесе Порталдың келушісі және/немесе кез келген басқа Пайдаланушы туралы кез келген ақпаратты қадағалауға немесе қадағалауға тырмысуға, кері іздеу жасауға тыйым салынады.
- 3.8. Порталға жататын желі немесе кез келген жүйелер, немесе Порталдың желісі немесе жүйелері немесе Портал инфрақұрылымына жөнсіз немесе үлкен үйлесімсіз салмақ түсіретін кейбір әрекеттерді қамдануға тыйым салынады.
- 3.9. Порталдың тиісті қызмет істеуіне араласуға талпыну немесе қол сұғу үшін рәсім, бағдарлама немесе кейбір жабдықтарды немесе Порталда өтетін кез келген операцияларға пайдалануға, немесе Порталды кез келген басқа тұлғамен қолдануға тыйым салынады.
- 3.10. Порталдың мазмұнын және/немесе контент көзін бұрмалау мақсатында атауын боямалауға немесе басқа әдістермен сәйкестендіргіштермен қулық әрекет жасауға тыйым салынады.
- 3.11. Өзін басқа тұлға ретінде, ұйым немесе басқа тұлғаның өкілі ретінде көрсетуге тыйым салынады.



3.12. Порталмен жұмыс жасаған кезде E-DOC Қатысушыларына Порталдың зияткерлік меншігіне, ешбір олармен байланысты мағынасына құқықтар берілмейді. Соңғысы оның иесінің рұсаты болғанда қолдануға болады және/немесе ондай мүмкіндік заңнамамен қамтамасыз етілгенде.

3.13. ЭС-те үшінші тұлғалармен енгізілген және/немесе жасалған мағына болуы мүмкін. Соңғылар ол үшін толық жауапкершілік көтереді. Кей кезде Оператор мағынасын осы Ережелерге немесе заңнамаға сәйкестігін тексереді. Ауыр бұзушылық анықталған жағдайда Оператор оны жоюға және/немесе оқшаулауға құқылы. Бірақ бұл Оператордың міндетті түрде барлық материалды тексеретінің білдірмейді.

3.14. MITWORK және басқа тұлғалардың құқықтарын бұзатын кез келген заңсыз немесе басқа қызметтерге азғыруға, осы пайдалану Ережелерімен және/немесе халықаралық келісімдермен және Қазақстан Республикасының заңнамасымен рұқсат етілмеген мақсаттарда Порталды және оның Мағынасын пайдалануға тыйым салынады.

#### **4. АВТОРЛЫҚ ҚҰҚЫҚТАРДЫ ҚОРҒАУ**

4.1. Портал құрамына кіретін, барлық мәтін, графика, пайдаланушылық интерфейс, визуалды интерфейс, суреттер, тауарлар белгісінің аты, логотиптер, дыбыс, әуен, бейленелу және бағдарламалық кодтар (Мағына деп бірлесіп аталатын), тағы басқаларын қоспағанда әрлем, құрылым, үйлестіру, орналасу, сыртқы түр, жалпы стиль және осы Мағынаның орналасуы MITWORK компаниясы - Операторының айырықша құқығының объектісі болады, және ҚР азаматтық заңнамасымен, атенттік құқықпен, авторлық және сабақтас құқықтары және тауарлар белгісі туралы заңнамамен қорғалады, жосықсыз бәсеке туралы заңнамамен реттеледі.

4.2. Осы Шарттарда ашық көрсетілген жағдайлардан басқа, MITWORK компаниясының алдын ала анық айқын жазбаша келісімісіз, Порталдың және Мағынаның ешбір бөлігін немесе кез келген тәсілмен кез келген компьютерге, серверге, веб-сайтқа немесе кез келген тасымалдаушыға тарату, жариялау үшін, көшіруге, жаңғыртуға, жариялауға, Интернетте орналастыруға, поштамен жіберуге, көпшілікке көрсетуге, кодтауға, аударуға, тапсыруға, кез келген әдіспен таратуға («қосарланушылықты» қосқанда) жатпайды.

4.3. Пайдаланушылар және E-DOC Қатысушылары Порталды және оның сервистерін Қызметтермен ЭС-мен жұмыс жасау шеңберінде оның бағдарламалық қамтамасызды қолдануға қайта табыстауға жатпайтын және тек айрықша емес пайдалану құқық негізінде пайдалануға құқылы. Осы айрықша емес құқық (лицензия) ЭС-тің барлық артықшылықтарын оларды қолдану ережелерімен толық сәйкесте пайдалануға рұқсат береді. MITWORK-тен жазбаша келісім болғанда немесе заңнамамен көзделген жағдайларды қоспағанда, бұл құқық ЭС-тің кейбір элементтерін және оларға қатысты бағдарламалық қамтамасыздарды көшіруге, өзгертуге, жариялауға, сатуға немесе жалға тапсыруға, осы БЖ бастапқы кодын алуға тырысып және кері өндеуді жасауға тыйым салады және жобаламайды.

4.4. Кейбір бағдарламалар, Порталмен және оның ЭС-мен жұмыс жасағанда қажетті немесе оған кіретін, ерікті бағдарламалық қамтамасызды жариялау нормаларына сәйкес берілетін ерікті лицензия талаптарымен жарияланады.

## 5. ПОРТАЛ ҚАТЫСУШЫЛАРЫН ТІРКЕУ ТӘРТІБІ

5.1. Электрондық құжаттарды E-DOC арқылы алмасу үшін әр E-DOC Қатысушысы Порталда тіркеу рәсімін өтуге міндетті.

5.2. Портал Қатысушысы өзі туралы Порталда ұсынылған мәліметтердің толықтығына, растығына және өзектілігіне жауапты болады.

5.3. Порталда жұмыс істеу үшін Пайдаланушыларда заңнамалық белгіліген тәртіпте тіркелген заңды тұлғаның/жеке кәсіпкердің сәйкестендіру сертификаты болу қажет.

5.4. Порталға рұқсат құпиясөзі Пайдаланушымен тіркеу рәсімін өткен кезде дербес жасалады және берілмейтін құпия болады.

5.5. Пайдаланушылар және Портал Қатысушылары өзі туралы Порталдың көпшілік бейнесінде, Порталда жеке кабинетте бар ақпаратты өзекті жағдайда ұстауға жауапты.

5.6. Порталдың Пайдаланушыларын тіркеу:

5.6.1. Порталда тіркеуді өту үшін Пайдаланушы ҰҚО сертификаты арқылы сәйкестендіру рәсімін өту қажет. Пайдаланушының Портал Қатысушысына қатыстығы туралы деректер автоматты түрде Порталмен сәйкестендіру сертификатынан белгіленеді.

5.6.2. Порталда тіркеуді өту үшін Пайдаланушылар тіркеуге арналған келесі ақпаратты құрайтын электрондық өтінішті дербес толтырады:

- фамилиясы, аты, әкесінің-аты;
- жеке сәйкестендіру нөмірі;
- туған күні;
- электрондық поштаның мекенжайы;
- дұрыс ұялы телефон.

5.7. Порталдың Қатысушыларын тіркеу:

5.7.1. Порталда жаңа мекеменің E-DOC Қатысушысы ретінде тіркелу үшін (мекеменің өкілетті пайдаланушысы) Портал Қатысушысының тіркеуге арналған электрондық өтінішті дербес толтырып келесі ақпаратты және құжаттарды көрсетеді:

5.7.1.1. Заңды тұлғалар үшін:

- Портал Қатысушысының толық атауын, бизнес-сәйкестендіру нөмірі, мемлекеттік тіркеу туралы (қайта тіркеу) куәліктің күні және нөмірі немесе тіркеу туралы (қайта тіркеу) анықтама, ұйымның ұйымдық-құқықтық нысаны, жекеменшік нысаны, кәсіпорынның мөлшерлігі, экономика секторының коды, мекеменің деректемелері;

- банк деректемелері;

- заңды және нақтылы мекенжайы;
- егер мекеме ҚҚС төлемшісі болғанда ҚҚС төлеушінің деректемелері;
- байланыс мәліметі, оның ішінде заңды, пошта мекенжайы, электрондық поштаның мекенжайы және байланыс телефондары.

#### 5.7.1.2. Жеке кәсіпкерлер үшін:

- деректемелер, оның ішінде Портал Қатысушының толық атауы, жеке сәйкестендіру нөмірі, мемлекеттік тіркеу туралы куәлігінің нөмірі және датасы, мекеменің ұйымдық-құқықтық нысаны, меншік нысаны, кәсіпорын мөлшерлігі, экономика секторының коды;
- банк деректемелері;
- байланыс мәліметі, оның ішінде заңды, пошта мекенжайы, электрондық поштаның мекенжайы және байланыс телефондары;
- жеке кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеу туралы құжаттың электрондық көшірмесі.

5.8. Қатысушының Порталға тіркелген туралы растауды Портал Қатысушысы тізіліміне тиісті мәліметтерді енгізу және Портал Қатысушысының Әкімшісіне тиісті хабарлама жіберу арқылы Қатысушыны аккредиттеу және тексеру жүргізген соң Оператормен жасалады.

5.9. Оператор бас тарту себебін көрсете отырып Қатысушыны Порталда тіркеуден бас тартуға құқылы.

5.10. Портал Қатысушысы атынан пайдаланушыны тіркеуі Қатысушы осы Пайдаланушыны оның мүддесін қорғауға, Е-DOC-та оның атынан шығуға толық құқығын бергені деп танылады. Пайдаланушының Порталындағы барлық электрондық әрекеттері оның электрондық цифрлық қолтаңбасымен расталады және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Пайдаланушымен Қатысушы атынан мүддесіне өкілдік ететін заңдылық маңыздығы бар.

5.11. Порталда Қатысушы атынан тіркелген бірінші пайдаланушы автоматты түрде Портал Қатысушы Әкімшісі құқықтарын және өкілеттігін алады.

5.12. Портал Қатысушысының Әкімшісі Порталдың барлық Пайдаланушыларының өкілеттігін анықтауға құқылы.

5.13. Порталдағы құрылған Пайдаланушылардың есеп жазбасы Порталда жоюлуға жатпайды, Пайдаланушының құқықтары тоқтатылған жайғдайда Портал Қатысушысының Әкімшісі Порталдағы Пайдаланушының есеп жазбасының әрекетін тоқтата туруға құқылы.

5.14. Порталдағы жұмыс жасау үшін әр Пайдаланушы және Е-DOC Қатысушысы жария офертасының акцептің (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>) және Порталды пайдалану туралы Келісімді (<https://edoc.kz/ru/pages/show/agreement>) ЭЦҚ арқылы қол қоюды қамтамасыз етуге міндетті.

## **6. E-DOC ҚАТЫСУШЫЛАРЫНА ЖӘНЕ ПАЙДАЛАНУШЫЛАРЫНА ТАЛАПТАР**

6.1. E-DOC Қатысушылары Порталда жасалатын әрекеттері үшін толық дербес жауап береді және Порталда жасалған әрекеттеріне Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамаға сәйкес қажетті түрде ресімделген өкілеттіктерге ие.

6.2. E-DOC Қатысушылары құпия ақпаратты заңсыз ашқан үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады және құпия ақпаратты қорғау бойынша шаралар қолдануға міндетті.

6.3. E-DOC Қатысушылары тіркеу, байланыс және және де басқа деректерді қосқанда өзінің мекемесі туралы сенімді және тексерілген ақпаратты Порталда ұсынуға міндетті, Оператормен Қатысушыны тексеруден өткізген кезде жәрдемдесуге міндетті.

6.4. E-DOC Қатысушылары Порталдағы жарияланған ақпараттың мазмұны мен өзектілігіне толық дербес жауапты болады.

6.5. E-DOC Қатысушылары Порталда жарияланған қолданыстағы тарифтерге сәйкес Оператордың алдындағы міндеттемелерін төлеуіне жауапты ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)).

6.6. Пайдаланушылармен және E-DOC Қатысушыларымен Порталда жүктелген файлдар келесі талаптарға сай болу керек:

6.6.1. Файлдарды стандартты қолданылатын файлды пішінде ұсынуға міндетті. Ұсынылатын файл форматы:

- Мәтіндік форматтар: txt, doc (docx), xls (xlsx), pdf;
- Графикалық форматтар: pdf, gif, jpeg, tiff, png;
- Мұрағат форматтар: rar;

6.6.2. Электрондық құжаттардың және көшірмелердің үлкен мөлшерінде оларды мұрағаттық файлдар түрінде ұсынуға, сондай ақ құжатты бірнеше файлға бөлуге ұсынылады;

6.6.3. Әр жүктелетін файлдың мөлшері 50 Мегабайттан аспау керек;

## **7. ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҚҰЖАТТАРМЕН ЖҰМЫС ЖАСАУ ТӘРТІБІ**

7.1. Мекемелерде электрондық құжаттарды алмасуды ұйымдастыру келесі E-DOC электрондық сервистермен қамтамасыз етіледі:

- 1) Электрондық құжатты қалыптастыру;
- 2) Электрондық құжатты келістіру;
- 3) Электрондық құжатты жөнелту және жеткізу;
- 4) Алушыға электрондық құжатты жеткізу туралы хабарлама;
- 5) Электрондық құжатты кері қайтарып алу;
- 6) Электрондық құжаттың қағаз көшірмелерін (баспа нысандары) құру;
- 7) Электрондық құжаттарды сақтау.



- 7.2. Е-DOC-та қалыптастырылған электрондық құжат осы Ережелерге сәйкес болған жағдайда заңды күшіне ие болады және осындай құжат үшін белгіленген заңды салдарына әкеп соғады.
- 7.3. Электрондық құжат заңнамаға және өзге де Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне және осы Ережелерге сәйкес болған жағдайда тиісті түрде рәсімделген болып саналады.
- 7.4. Электрондық құжатты алушыға электрондық құжат келуі туралы электрондық хабарлама келген уақыттан бастап электрондық құжат алынған болып саналады.
- 7.5. Электрондық құжатты қалыптастыру.
- 7.5.1. Электрондық құжат Қазақстан Республикасының заңнамасымен осы электрондық құжаттарға бекітілген форматта қалыптасады.
- 7.5.2. Қалыптасқан электрондық құжат осындай құжаттарды куәландыруға өкілеттігі бар тұлғаның электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады.
- 7.5.3. Электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілттерін алмастыру электрондық құжаттың заңды күшіне әсер етпейді, егер қол қою сәтіне осы Ережелерге сәйкес электрондық-цифрлық қолтаңбаның қолданыстағы жабық кілтімен қол қойғанда.
- 7.5.4. Е-DOC Қатысушысының әр уәкілетті өкілінің одан шығатын электрондық құжатқа қол қою үшін өзінің электрондық цифрлық қолтаңбаның жеке жабық кілті болуы тиіс.
- 7.5.5. Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы «Электрондық құжат және электрондық цифрлік қолтаңба туралы» Заңның талаптарына сәйкес келетін және оған қол қоюға өкілеттігі бар адамның электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы куәландырылған электрондық құжат қағаз жеткізгіштегі қол қойылған құжатпен бірдей.
- 7.5.6. Электрондық құжаттың электрондық түрдегі көшірмелері болмайды.
- 7.5.7. Осы Ережелерге сәйкес алынған және/немесе жіберілген, рәсімделген электрондық құжаттармен барлық әрекеттер Е-DOC Қатысушысымен жазбаша түрде жасалған деп мойындалады және олар тек электрондық түрде жасалған деген негізінде даулауға жатпайды.
- 7.5.8. Порталда тіркелген электрондық құжаттың даналары осы электрондық құжаттың түпнұсқалары болады.
- 7.5.9. Егер электрондық цифрлық қолтаңбаның түпнұсқалығын анықтау тәсілі болмаса, электрондық құжаттың түпнұсқасы жоқ.
- 7.5.10. Электрондық құжаттың қағаздағы көшірмесі болып Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес осындай құжатты куәландыруға өкілеттігі бар тұлғамен куәландырылған Е-DOC электрондық құжаттың баспа нысанындағы есептеу техникасының құралдарынан шығару арқылы алынған қағаз жеткізгіштегі құжат.
- 7.6. Электрондық құжаттарды сақтау.
- 7.6.1. Электрондық құжаттар электрондық құжаттардағы қалыптастырылған электрондық цифрлық қолтаңбалардың бір мезгілде сақталуын қамтамасыз ете

отырып, қалыптастырылған, жөнелтілген немесе, алынған нысанда (салынған файлдарға қатысты) сақталады.

7.6.2. Қатысушылардың E-DOC қалыптастырылған барлық электрондық құжаттар E-DOC ЭС-нің пайдалану тарифтерімен бекітілген мерзім ішінде Порталда сақталуға тиіс ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)). Оператор E-DOC ЭС-рін пайдалану бойынша Оператормен шарттық қатынастарды бұзған Қатысушының электрондық құжаттарын сақтауға міндетті, бірақ шарт қатынастарын бұзған күннен бастап 3 (үш) айдан көп емес. Бұл ретте Оператормен құжаттарды ұсыну және/немесе шығару Оператордың бекітілген тарифтеріне толық сәйкес тек ғана жазбаша сұраныс бойынша жүргізілуі мүмкін.

## **8. СЫРТҚЫ ЖҮЙЕЛЕРМЕН ӨЗАРА ҚИМЫЛ ТӘРТІБІ**

8.1. Сыртқы жүйелермен өзара қимыл тәртібі сыртқы жүйелерден ақпаратты алу және беру тәртібін анықтайтын Оператордың регламенттерімен, тиісті ережелермен және өзге де құжаттармен белгіленеді.

8.2. Автоматты жіберу жағында деректерді жөнелту және алу алгоритмы Оператордың тиісті ережелерінде, регламентінде және өзге құжаттарында белгіленген.

8.3. Оператор дербес Порталдың пайдаланушыларының және Қатысушыларының келісімісіз өзара қимыл регламентін, сыртқы жүйелермен ықпалдасу ережелерін белгілейді.

## **9. E-DOC АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ**

9.1. E-DOC ақпараттық-бағдарламалық, телекоммуникациялық қамтамасыз етудің ақпараттық қауіпсіздігі ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ететін саладағы Қазақстан Республикасының тиісті нормативтік құқықтық актілерімен регламенттенеді.

9.2. Криптографиялық қорғау құралдары оларды пайдалану құжаттамасы мен пайдалану ережелеріне қатаң сәйкестікте пайдаланылады.

## **10. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

10.1. E-DOC Қатысушының құқытары мен міндеттері.

10.1.1. E-DOC Қатысушысы құқылы:

- Электрондық құжаттарды алмасуды осы Ережелерге сәйкес ЭС-не рұқсат үшін қажетті барлық әрекеттерді орындаған соң жүзеге асыруға;

- Егер қолданыстағы заңнамаға қайшы келсе жеке құжаттарды беру кезінде ЭС-ті пайдаланбауға;

- Егер ондай мүмкіндік қолданыстағы заңнамамен қарастырылса, электрондық құжаттарды алмасу жүзеге асыру мүмкін болмаған кезде қағаз түріндегі құжат айналымына өтуге;

- осы Ережелермен көзделген өзге құқытарды жүзеге асыруға.

10.1.2. E-DOC Қатысушысы міндетті:

- Ережелердің және қолданыстағы заңнаманың талаптарын сақтануға;
- Электрондық құжаттарды алмасуды жүзеге асыру үшін қажетті аппараттық құралдарды, бағдарламалық және ақпараттық қамтамасыз етуді пайдалануға, және де оларды жұмысқа қабілетті күйде ұстауға;
- Ережелерге сәйкес ЭС-ке рұқсатты алу үшін қажетті барлық әрекеттерді орындауға;
- E-DOC Ережелерінде белгіленген ақпараттың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша ұйымдастыру-техникалық талаптарды сақтауға;
- Порталдың жұмысқа жарамдылығының бұзылуына әкеліп соғатын әрекеттерді жасамауға, сондай-ақ Портал Операторына E-DOC Қатысушысына белгілі болған үшінші тұлғалардың ЭС-тің жұмыс жарамдылығының бұзылуына әкеліп соғатын немесе бағытталған әрекеттері туралы дереу хабарлауға;
- Келіп түскен электрондық құжаттарды уақтылы мониторинг жасауға және өз контрагенттерінен алынған құжаттардың ішіндегісімен танысуға;
- Контрагенттер тізіміне қосуға сурау алғанда суранымды қабылдап және қосуға, не суранымға қол қоюдан бас тартуға;
- Электрондық цифрлық қолтаңба атына берілген және электрондық цифрлық қолтаңбаның тиісті жабық кілтімен иеленуші, E-DOC Қатысушысының Уәкілетті өкілінің жүктелген өкілеттігі тоқтатылған, жоғалған жағдайда дереу Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-ІІ «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заңына сәйкес электрондық цифрлық қолтаңбаны кері қайтарып алуға өтінімді беруге;
- Міндетті түрде электрондық цифрлық қолтаңбаның кілтінің сертификатының қолданылу мерзімі өткен соң қол қоюдың жаңа кілт сертификатын уақтылы алуға;
- E-DOC Ережелерімен, қолданыстағы заңнамамен көзделген өзге міндеттерді орындауға.

## 10.2. E-DOC Операторының құқығы мен міндеттері.

### 10.2.1. Оператор міндетті:

- Порталда жарияланған қолданыстағы Тарифтерге сәйкес ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)) және Оператормен порталда <https://edoc.kz> жарияланған осы E-DOC пайдалану Ережелерімен және электрондық, қағазды түрде жасалған шарттармен және/немесе Порталда орналастырылған жария офертамен (шарттармен), Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын басшылыққа алып ақылы Қызметтер көрсетуге;
- Оператормен ұсынылатын E-DOC сервистер Компаниясына/ E-DOC Қатысушыларына қол жетімділік мүмкіндігін пайдалануға тарифтер және Ережелерге толық сәйкесте тиісті түрде ұсынуға;
- төленген қызметтерге және көзделген өкілеттіктерге сай, «қалай бар» және осы E-DOC пайдалану Ережелеріне сәйкес Қатысушыларға E-DOC сервистерін және Порталды пайдалануға мүмкіндігін қамтамасыз етуге;



- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, E-DOC қол қойғанда көзделген, дербес деректерді жинауға және өңдеуге Келісіміне сәйкес одан тіркеу кезінде алынған E-DOC Қатысушының ақпарат құпиялығын сақтауға;

- Қызмет көрсету кезінде Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілерінің талаптарын мүлтіксіз сақтауға.

#### 10.2.2. Оператор құқылы:

- Электрондық құжаттармен алмасу үшін Қатысушыларды тиімді тетіктермен қамтамасыз ету мақсатында Порталдың рәсімдерін арттыруға;

- Компаниямен/Қатысушымен қажетті ақпарат ұсыныламағанда және/немесе дұрыс ұсынылмаған жағдайда, сондай-ақ қатысушылармен жасалған қағазды түрдегі электрондық шарттардың және/немесе жария оферталардың (шарттар) және/немесе осы Ережелердің талаптары Қатысушымен бұзылғанда Қызмет ұсынудан және/немесе Қызмет көрсетуді тоқтата туруға;

- Портал Қатысушысымен жасалған жария оферталар (шарттар) немесе шарттық қатынастар негізінде және Порталда жарияланған E-DOC техникалық қолдау қызметіне шағымдану Регламентіне сәйкес E-DOC Қатысушыларына техникалық қолдауды және Портал функционалын сүйемелдеуді қамтамасыз етуге;

- E-DOC Қатысушысынан сұраныс бойынша Қызмет көрсетуге қажетті ақпаратты алуға;

- Тіркеу кезінде E-DOC Қатысушысымен берілген ақпараттың дұрыстығына күмән пайда болған жағдайда тексеру шараларын жүргізуге, және дерексіздік анықталған жағдайда E-DOC Қатысушысына Порталға және E-DOC қызметтеріне қолжетімділікті оқшаулауға;

- Тексеру шараларын жүргізген кезде осы E-DOC пайдалану Ережелеріне сай әрекет етуге және шешімдерді қабылдауға;

- E-DOC қызметтеріне Қатысушыға қолжетімділікті оқшаулауға, егер оның әрекеттері E-DOC пайдалану Ережелеріне және/немесе Қазақстан Республикасының Заңнамасына қайшы келгенде;

- E-DOC барлық ақпаратына айрықша құқығына иеленуге;

- Порталда техникалық жұмыстар туралы алдын ала хабарлаумен ұсынылаған қызметтердің сапасын арттыру мақсатында E-DOC қызметін тоқтатумен жоспарлы техникалық жұмыстарды жүргізуге, техникалық ақаулар пайда болған жағдайда E-DOC жұмыс Регламентіне сәйкес жоспардан тыс техникалық жұмыстар жүргізуге (осы Ережеге 1 Қосымша);

- Өзгерістерді Порталда <https://edoc.kz/ru/pages/show/rules> сілтемесі бойынша орналастыру және бекіту арқылы бір жақты түрде E-DOC пайдалану Ережелерін өзгертуге және толықтыруға, өзгерістер Порталда жариялау сәтінен бастап күшіне кіреді;

- ЭС-ің мүмкіндігін қамтамасыз ететін үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалануға және үшінші тұлғаларды тартуға;

- Әкімшіден ескертулер, хабарламалар және ақпараттық материалдарды жіберуге. Жеке жағдайларда олардан бас тарту мүмкін;



- Порталдың ЭС-ін пайдалану кезінде барлық әрекеттерді логтауды және жіберілген ақпаратты сақтауды жүргізуге;
- Ақылы түрде Қатысушылар мен Пайдаланушылардың барлық ұсынылған дербес деректерін тексеруге және аккредиттеуді (тексеру шаралары) жүргізуге, оның ішінде көрсетілген байланыс деректерін тексеруге, электрондық хаттар, өтінімдер жіберуге, көрсетілген деректерді растау үшін Қатысушының байланыс нөмірлеріне телефон шалуды жүзеге асыруға, дерексіздік анықталған жағдайда Порталға және E-DOC қызметтеріне Қатысушыға қолжетімділікті оқшаулауға;
- Осы Ереженің қандай да бір тармағы E-DOC Қатысушысымен бұзылғанда Оператор Порталға және оның сервистеріне Қатысушыға қолжетімділікті тоқтата туруға немесе толығымен жабуға құқылы;
- Порталда жаңа сервистерді енгізуге және дамытуға, сервис функционалдығын және әрекеттерді жоюға/ өзгерістер енгізуге;
- Осы Ережелерге және оның қосымшаларына сай төлеуге шоттар ұсынуға және сервистерге қолжетімділік мүмкіндігін ұсынуға қызметтерді төлеуді талап етуге;
- Осы Ережелерге және оның қосымшаларына сай E-DOC Қатысушыларына айыппұл және басқа санкциялар салуға;
- Порталдың ақаулығы салдарынан электрондық құжаттармен жұмыстарды жалғастыруды мүмкін еместігі пайда болған жайғдайда Порталдағы E-DOC жұмыстары Регламентіне сәйкес техникалық ақаулар пайда болған жағдайында ақауларды жойғанға дейін техникалық үзіліс жариялауға (осы ережелерге 1 Қосымша);
- Осы Ереженің талаптарын өрескел бұзған E-DOC Қатысушысын Портал сервистерін пайдаланудан шеттетуге.

10.3. Оператор еш бір жағдайда Порталда Қатысушылар атынан және/немесе орнына электрондық құжаттарды орналастырмайды.

## **11. ЖҰМЫСТАРДЫ ТАПСЫРУ ЖӘНЕ ОПЕРАТОРДЫҢ ҚЫЗМЕТТЕРІНЕ АҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ**

11.1. Оператор Порталда жарияланған (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>) жария оффертаға (шартқа) сәйкес және Порталда жайғастырылған ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)) шотты ұсыну сәтіне қолданыстағы тәртіптерге сәйкес Портал Қатысушыларына шоттар ұсынады.

11.2. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкес Оператор <https://esf.gov.kz> мекенжайы бойынша орналасқан ақпараттық жүйе арқылы электрондық шот фактураларды ұсынуды жүзеге асыруға құқылы.

11.3. Оператормен ұсынылған Қызметтер Порталда орналасқан жария офферта талаптарына сай ұсынылған және Қатысушымен қабылданған деп саналады (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>).

## 12. ЖАУАПКЕРШІЛІКТІ ШЕКТЕУ

12.1. Оператор Е-DOC Қатысушысында жұмыс істеу үшін қажет, келесідей сәйкес келмейтін аппараттық-техникалық кешеннің бар болуы себебіне байланысты Е-DOC Қатысушысы және/немесе Е-DOC Қатысушысы өкілдік ететін ұйым көтерген қандай да болсын зардап, шығын және басқа да шығыстар үшін жауапкершілік көтермейді:

12.1.1. Е-DOC Қатысушысында Е-DOC жұмыс істеу үшін қажет талаптарға жауап беретін қажетті бағдарламалық-аппараттық жиынтығы бар компьютерлік техниканың жоқ болуы.

12.1.2. Е-DOC Қатысушысына Е-DOC толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік бермеген ЕЭП Қатысушысының компьютерлік техникасында бағдарламалық-аппараттық шектеулер мен икемдердің бар болуы.

12.1.3. Е-DOC Қатысушысының Порталда Қатысушының компьютерлік техникасының вирустармен зақымдануы салдарынан жұмыс істеудің мүмкін еместігі (бұл жағдайда Е-DOC Қатысушының вирустармен зақымданған компьютерлерінен ешқандай ақпаратты жібермейді).

12.1.4. Желілік жүйелердің жұмысындағы ақаулар мен Е-DOC Қатысушысы мүдделеріне өкілдік ететін ұйымның техникалық қолдау бөлімімен енгізілген шектеулер, сонымен қатар Қатысушы ұйымының техникалық қолдау бөлімінің бағдарламалық-аппараттық кешен жұмысындағы ақаулар, бұл Е-DOC Қатысушысын Интернет желісінен реттелмеген және күтпеген уақытша өшіріп тастауларға әкелді және Қатысушыға Е-DOC толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік берген жоқ.

12.1.5. Желілік жүйелердің жұмысындағы ақаулар мен Е-DOC Қатысушысы ұйымында Интернет-провайдермен енгізілген шектеулер, сонымен қатар Е-DOC Қатысушысының Интернет-провайдерінің бағдарламалық-техникалық кешенінің жұмысындағы ақаулар, бұл Е-DOC Қатысушысын Интернет желісінен реттелмеген және күтпеген уақытша өшіріп тастауларға әкелді және Қатысушыға Е-DOC-та толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік берген жоқ.

12.1.6. Е-DOC Қатысушысының лицензияланбаған бағдарламалық жасақтаманы қолдануы, бұл Е-DOC Қатысушысын Интернет желісінен реттелмеген және күтпеген уақытша өшіріп тастауларға әкелді, және Қатысушыға Е-DOC толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік берген жоқ.

12.2. Оператор Е-DOC Қатысушысы мен ол өкілдік ететін ұйым алдында Қатысушы Е-DOC орналастырған ақпарат Е-DOC Қатысушысының өзінің (Қатысушы ұйымының қызметкерлерінің) кінәсінен оны Е-DOC Қатысушысы ұйымына залал келтіру мақсатымен пайдаланған үшінші тұлғаларға белгілі болған жағдайда жауапкершілік көтермейді.

12.3. Е-DOC Қатысушысы Е-DOC қандай-да болсын контентті, ақпаратты орналастыруға қатысы бар заңнаманы, тәртіптерді және нормативтік актілерді сақтау үшін толық жауапкершілік көтереді. Е-DOC Қатысушысы Оператор Е-DOC Қатысушысы тарапынан және атынан жарияланатын ақпараттың мазмұны мен мәтіні үшін жауапкершілік көтермейтінін таниды және онымен келіседі.

12.4. Е-DOC Қатысушысы өз есебінен үшінші тараптың Операторға Қатысушымен Порталда жарияланатын ақпараттың мазмұнына қатысты, оның ішінде суреттер,

файлдарды қоса алғанда, талап-арыз беруінің нәтижесінде кешкен зардап, шығыстар, шығындар мен залалдарды Операторға төлеуге міндеттенеді.

12.5. Оператор Е-DOC Қатысушылары және/немесе Е-DOC оның мүдделеріне өкілдік ететін ұйым алдында ұтылған пайда, алынбаған кіріс, деректерді жоғалту, қаржылық шығыстар, сонымен қатар жанама, арнайы, тікелей емес, айыппұлды немесе жазалау зияны, кәсіпорынды жоғалту; келісім-шарттарды үзу; іскерлік беделін жоғалту; жоспарланған жинақ ақшаны жоғалту; шығындар, бүліну үшін жауапкершілік көтермейді.

12.6. Оператордың жауапкершілігі шектеулі, және ешқандай жағдайда Оператордың ең жоғарғы жауапкершілігі көрсетілген Порталға қол жетімділік қызметтерінің және соңғы 3 (үш) ай ішінде толық төленген қызметтердің Оператордың жауапкершілігіне әкелген жағдайдың туындауы уақытына әрекет еткен бағасынан аспайды.

### 13. ҚОСЫМША АҚПАРАТ

13.1. Егжей тегжейлі электрондық құжаттарды алмасу ережелері пайдаланушылардың <https://edoc.kz/ru/pages/show/one> мекенжайы бойынша орналасқан нұсқаулықтарында келтірілген.

13.2. Жұмыс уақыты мен күнтізбелер, оқиғалар, операциялар тек Портал уақытымен ғана белгіленеді. Портал уақыты Қазақстан уақыты, Астана қ. GMT+6 ретінде анықталды

13.3. Ережелерді жаңарту күні 5 қазан 2017 жыл.

## **Е-DOC пайдалану Ережелеріне № 1 ҚОСЫМША**

### **Техникалық ақаулар пайда болған жағдайда Е-DOC жұмысының Регламенті**

#### **1. НЕГІЗГІ ТҮСІНІКТЕР**

- 1.1. Ақпаратқа рұқсатсыз ықпал - ақпарат тасығыштың жойылу, бұрмалау, қолдан жасау, ақпаратқа жетімділікті оқшаулау, сондай-ақ жұмыс жасауының ақаулығына, жоғалтуға немесе жоюға әкеп соғатын, қолжетімділік ережелерді және/немесе орнатылған құқықтарды бұзушылықпен қорғалатын ақпаратқа әсер ету;
- 1.2. Порталдың стандартты жұмыс істеуі - техникалық ақаулар болмаған жағдайда өңделетін ақпарат көлемінде және берілген режимінде Порталдың жұмыс жасауы;
- 1.3. Еңсерілмейтін күш мән-жайлары – жалпы Порталдың тиісті деңгейде жұмыс жасауына немесе жұмысын тоқтатуға әкеп соғатын алдын алу мүмкін емес табиғи құбылыс, апат, әскери әрекет немесе өзге де мән-жайлар;
- 1.4. Порталға қызмет көрсету бойынша жоспардан тыс шаралар – Порталдың сыни осалдықтарын жою мақсатында немесе істен шыққан жабдықтарды ауыстыруға байланысты бағдарламалық жасақтаманың күрделі жаңартуларын орнатумен байланысты техникалық-профилактикалық жұмыстар;
- 1.5. Техникалық және профилактикалық жұмыстар - есептеу техникасы құралдарын және телекоммуникациялық жабдықты жұмысқа қабілетті күйінде қолдау жөніндегі іс-шаралар кешені, оның ішінде техниканың және/немесе жабдықтардың жұмыстан бас тартуын болдырмау мақсатында және ерте олардың тозуын алдын алу, ақауларды жою, жекелеген бөліктер мен блоктарды ауыстыру, бағдарламалық жасақтаманы, жабдықтарды орнату және баптау, қосымша құрылғылар және жабдықтардың қуатын ұлғайту үшін платаларды және пайдаланушыларға көмек көрсету.
- 1.6. Техникалық ақау– бір немесе бірнеше Қатысушылармен Порталды пайдалану мүмкіндігі болмауына әкеліп соққан Порталдың бағдарламалық-аппараттық кешенінің немесе оның жеке компонентінің уақытша жоспардан тыс жұмыстан шығуы (апаттық тоқтауы, жад мазмұнының бұзылуы, қабылданған технологияны едәуір бұзатын және бағдарламалық жасақтаманы пайдалануға мүмкіндік бермейтін аппаратты-бағдарламалық жасақтаманың ресурстарын қайта тиеу және басқа жағдайлар, оның ішінде бағдарламалық жасақтамамен берілетін дұрыс емес шығыс деректер (нәтижелер));
- 1.7. Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну Регламенті – Е-DOC (<https://edoc.kz>) жарияланған Порталдың техникалық қолдау қызметімен Пайдаланушыларға қызмет көрсету және жүгіну тәртібін белгілейтін регламент.



1.8. Жобамен басқару жүйесі – жобаларды және міндеттерді басқару үшін Оператордың ақпараттық жүйесі, оның ішінде Портал пайдаланушыларының өтініштерін есептеу және қателерін бақылау үшін.

## **2. ЖҮЙЕНІҢ ҚАҚТЫҒЫСТАРЫН (ТЕХНИКАЛЫҚ АҚАУЛАРЫН) ТОПТАСТЫРУ**

2.1. Жүйенің қақатығыстарын топтастыру (техникалық ақаулар) келесі топтарға бөлінеді:

- Операторға байланысты;
- Операторға байланысты емес;

## **3. ТЕХНИКАЛЫҚ АҚАУДЫҢ ПАЙДА БОЛҒАН ТУРАЛЫ АҚПАРАТТЫҢ ДЕРЕККӨЗІ**

3.1. Техникалық ақаудың пайда болғаны туралы ақпараттың дереккөзі:

- Пайдаланушының хабарламасы;
- Порталдың жұмыс жасауына мониторинг атқаратын Оператордың мамандарының хабарламасы;
- Техникалық ақауды анықтаған Порталдың ЭС қолжетімділігін және жұмыс қабілетін анықтау үшін пайдаланатын Порталдың ақаулықтарын анықтау және мониторинг бойынша бағдарламалық-ақпараттық құралдар.

## **4. ПОРТАЛДЫ ПАЙДАЛАНҒАН КЕЗДЕ ТЕХНИКАЛЫҚ АҚАУЛАР ПАЙДА БОЛҒАН ЖАҒДАЙДА ОПЕРАТОР МЕН ПАЙДАЛАНУШЫЛАРДЫҢ ӘРЕКЕТІ**

4.1. Техникалық ақаулар пайда болған кезде келесі шаралар жүргізіледі:

4.1.1. Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну Регламентіне сай Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну арқылы Астана қаласы уақыты бойынша техникалық ақауды анықтау уақытын және күнін көрсетіп байланыс деректермен растайтын құжаттарды ұсынып Пайдаланушы Операторды хабардар етеді.

4.1.2. Стандартты жұмыс істеуге сәйкес келмейтін Портал конфигурациясында немесе жұмысында өзгерістерді анықтаған жағдайда, Оператор Порталдың жобалармен басқару Жүйесінде техникалық ақау туындаған ықтималдығын «Техникалық ақау» трекермен мәселе түрінде бекітеді.

4.1.3. Оператор Астана қаласы уақыты бойынша жұмыс уақытында екі сағат ішінде алынған ақпараттың немесе ұсынылған материалдардың талдауын жасайды (экран суреттер және Пайдаланушымен берілген өзге электрондық құжаттар), Порталдың техникалық ақауы бар болған фактісін растау немесе жоққа шығару

мақсатында техникалық ақауға әкелген әрекеттерді қайталайды қажет болғанда (еліктейді).

4.1.4. Порталдың техникалық қолдаудың мамандары техникалық ақауды байқаған Портал Пайдаланушымен өзара әрекетті қамтамасыз етеді, жүгіну тәсіліне байланысты Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну Регламентіне сай.

4.1.5. Техникалық ақауды жоққа шығарғанда Порталдың техникалық ақауын жоққа шығару туралы фактісі барын растаған соң отыз минут ішінде Оператор техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны техникалық ақау жоққа шығарылғанын растайтын ақпаратты қосып хабардар етеді.

## **5. ТЕХНИКАЛЫҚ АҚАУЛАР РАСТАЛҒАН ЖАҒДАЙДА ОПЕРАТОРМЕН ЖОСПАРДАН ТЫС ТЕХНИКАЛЫҚ ЖҰМЫСТАР ЖҮРГІЗУ ТӘРТІБІ**

5.1. Портал жұмысында техникалық ақаулар бар болғаны Оператормен расталғанда жобамен басқару Жүйесінде техникалық ақаумен сипатталған мәселеде «Расталды» деген мәртебе орнатылады, ақаулардың күрделілік деңгейі, ақауларды жоюдың жоспарлы уақыты мен күні, ақауларды жоюға жауапты Операторды маманы көрсетіледі.

5.2. Порталдың бағдарламалық-аппараттық кешенінің жұмыс істеуіне және электрондық құжатты жүргізу үдеріне әсер ету деңгейі бойынша келесі күрделілік деңгейіне бөлінеді:

- Төменгі - электрондық құжаттар жұмысымен байланысты бизнес-үдерістерге кедергі келтірмейтін ақаулар;
- Орташа - Портал пайдаланушыларының алдыңғы жұмысының нәтижесіздігіне әкеліп соққан немесе әкеліп соғуға мүмкін техникалық ақаулар ықпалына ұшыраған, электрондық құжаттармен жұмыс істеу мүмкіндігінің болмауына әкеп соққан ақаулар;
- Жоғарғы – электрондық құжаттарға қолжетімділік мүмкіндігі Порталдың барлық пайдаланушыларында жоқ болғанда Порталдың ЭС бір және одан көп қолжетімсіздігін немесе тоқтауын туындатқан оқиғалар және/немесе ақаулар.

5.3. Төменгі күрделілік деңгейімен техникалық ақаулар туындаған жағдайда Оператор келесі шараларды орындайды:

5.3.1. Техникалық ақаулар расталған сәттен жұмыс уақтысында бір сағат ішінде техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыға техникалық ақаудың күрделілік деңгейі, техникалық ақауды жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы хабардар етеді. Осы ақпарат өзгерген жағдайда Пайдаланушыға қайта хабардар етеді.

5.3.2. Дерее техникалық ақауларды жоюға кіріседі;

5.3.3. Жобамен басқару Жүйесінде техникалық ақауларды сиппатау мәселеде техникалық ақауларды жойған соң «Жойылды» мәртебесін орнатады, ұқсас ақауларға жол бермеу бойынша ұсыныстарды көрсете отырып ақауларды жою үшін жасалған шаралардың жойылған нақты уақытымен күнін көрсетеді.

5.3.4. Техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыға жұмыс жүргізу аяқталғаны және техникалық ақаудың жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.

5.4. Орташа күрделілік деңгейімен техникалық ақаулар тұындаған жағдайда Оператор келесі шараларды орындайды:

5.4.1. Техникалық ақаулар расталған сәттен бастап жұмыс уақтысында бір сағат ішінде Порталдың басты бетінде техникалық ақау, оның күрделілік деңгейі, жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы ақпаратты жайғастырады. Осындай ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты Порталда қайта орналастырады.

5.4.2. Техникалық ақаулар расталған сәттен бастап жұмыс уақтысында бір сағат ішінде техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыға техникалық ақаудың күрделілік деңгейі, техникалық ақауды жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы хабардар етеді.

5.4.3. Осы ақпарат өзгерген жағдайда техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыға қайта хабардар етеді.

5.4.4. Жобамен басқару Жүйесінде техникалық ақауларды сиппатау мәселеде техникалық ақауларды жойған соң «Жойылды» мәртебесін орнатады, ұқсас ақауларға жол бермеу бойынша ұсыныстарды көрсете отырып ақауларды жою үшін жасалған шаралардың жойылған нақты уақытымен күнін көрсетеді.

5.4.5. Техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыға техникалық ақаудың жойылғаны, жоюдың нақты уақытымен күні туралы қайта хабардар етеді, сондай-ақ осы ақпаратты Порталдың басты бетінде орналастырады.

5.5. Жоғарғы күрделілік деңгейімен техникалық ақаулар тұындаған жағдайда Оператор келесі шараларды орындайды:

5.5.1. Техникалық ақаулар расталған сәттен бастап жұмыс уақтысында бір сағат ішінде Порталдың барлық Пайдаланушыларына Порталдың басты бетінде техникалық ақау, оның күрделілік деңгейі, жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы ақпаратты жайғастыру арқылы хабардар етеді. Осы ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты Порталда қайта орналастырады.

5.5.2. Техникалық ақаулар расталған сәттен бастап Портал жұмысын толығымен тоқтатады.

5.5.3. Дерееу техникалық ақауларды жоюға кіріседі

5.5.4. Ақалаурды жойған соң Портал жұмысын қайта бастайды.

5.5.5. Порталдың басты бетінде техникалық ақаудың нақты жойылған күні мен уақытын көрсете отырып пайдаланушыларға техникалық ақаулар жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.

## **6. ОПЕРАТОРМЕН ЖОСПАРЛЫ-ПРОФИЛАКТИКАЛЫҚ ЖҰМЫСТАР ЖҮРГІЗГЕН КЕЗДЕ ПОРТАЛДЫҢ ЖҰМЫС ТӘРТІБІ**

6.1. Порталда жоспарлы техникалық және профилактикалық жұмыстар жүргізген кезде Оператор келесі шараларды орындайды:

6.1.1. Техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізуге дейін екі күнтізбелік күн бұрын жоспарланған жұмыстар туралы ақпаратты Порталдың

басты бетінде орналастыру арқылы Порталдың пайдаланушыларына хабардар етеді.

6.1.2. Жоспарлы техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу уақытында жоспарланған, қорытындысын шығару және ашу автоматты рәсімдерін қосқанда Портал жұмысын толығымен тоқтатады.

6.1.3. Жоспарланған техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізеді.

6.1.4. Жұмыстарды жасаған соң Портал жұмысын қайта бастайды.

6.1.5. Порталдың басты бетінде жұмыстардың нақты аяқталған күні мен уақыты туралы ақпаратты көрсете отырып пайдаланушыларға жұмыстардың аяқталғаны туралы хабардар етеді.

