

## ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОРТАЛА ОБМЕНА ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫМИ ДОКУМЕНТАМИ EDOC.KZ

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- 1) **E-DOC** (далее – E-DOC, Портал), система обмена электронными юридически значимыми документами для бизнеса и граждан.
- 2) **Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи.
- 3) **Электронная цифровая подпись** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания. Электронная цифровая подпись равнозначна собственноручной подписи подписывающего лица и влечет одинаковые юридические последствия при выполнении условий, согласно Закону Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи».
- 4) **Владелец и Оператор** (далее – Оператор) – ТОО «MITWORK», лицо, владеющее E-DOC, уполномоченное осуществлять размещение и обмен информации на Портале.
- 5) **Участник E-DOC** – физическое или юридическое лицо или должностное лицо, участвующие в процессах сбора, обработки, хранения, передачи, поиска и распространения электронных документов с наделёнными Удостоверяющим центром правами заявлять Владельцев регистрационного свидетельства.
- 6) **Отправитель электронного документа** (Отправитель) – Участник E-DOC, который направляет электронный документ.
- 7) **Получатель электронного документа** (Получатель) – Участник E-DOC, которому Отправителем направлен Электронный документ.
- 8) **Регистрационное свидетельство** – документ на бумажном носителе или электронный документ, выдаваемый Удостоверяющим центром для подтверждения соответствия электронной цифровой подписи требованиям, установленным, Законом Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи».
- 9) **Владелец регистрационного свидетельства** – физическое или юридическое лицо, на имя которого выдано регистрационное свидетельство, правомерно владеющее

закрытым ключом, соответствующим открытому ключу, указанному в регистрационном свидетельстве.

- 10) **Пользователь** - любое физическое лицо и/или уполномоченный представитель юридического лица, филиала, представительства, зарегистрировавшийся на E-DOC с полномочиями, предусмотренными Порталом и/или пользующийся услугами Портала.
- 11) **Электронные сервисы E-DOC** (далее- ЭС) – сервисы, предоставляющие доступ к инструментам/функциям E-DOC, позволяющим обеспечить формирование, обработку, согласование, подписание и обмен электронными документами.
- 12) **Администратор Участника Портала** - пользователь, зарегистрировавшийся от имени Участника на Портале, имеющий возможность определять полномочия остальных Пользователей данного Участника на Портале.
- 13) **Правила использования E-DOC** – настоящий документ/настоящие Правила, устанавливающий условия, правила использования Электронного портала E-DOC, расположенного по адресу <https://edoc.kz>, порядок работы на Портале.
- 14) **Аутентификация** – процедура подтверждения подлинности личности пользователя посредством регистрационного свидетельства (сертификата) Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан (далее – НУЦ РК).
- 15) **Аккредитация** - процедура проверки и официального подтверждения соответствия Участника ЕЭП установленным критериям и требованиям настоящих Правил использования с целью предоставления возможности работы на портале E-DOC.
- 16) **Авторизация** – процедура проверки прав доступа пользователя к E-DOC или функциональному модулю E-DOC.
- 17) **Личный кабинет** – предоставляемый пользователю рабочий раздел, позволяющий получить доступ к информации и выполнять действия на E-DOC в соответствии с уровнем доступа.
- 18) **Электронная копия документа** - документ, полностью воспроизводящий вид и информацию (данные) подлинного документа в электронно-цифровой форме, удостоверенный электронной цифровой подписью.
- 19) **Бумажная копия электронного документа** - документ на бумажном носителе, полученный посредством вывода информации (данных реквизитов) из электронного подлинника, имеющий полностью воспроизводящую информацию подлинного электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью, созданной с использованием закрытого (секретного) ключа электронной цифровой подписи, и все его реквизиты или часть их и заверенная лицом, обладающим полномочиями на заверение данного документа.
- 20) **Подлинник электронного документа** - документ, удостоверенный (подписанный) электронной цифровой подписью, созданной с использованием

закрытого (секретного) ключа электронной цифровой подписи, сформированный изначально в формате электронного документа и не имеющий бумажного исходного подлинника.

- 21) **Формат электронного документа** - структура содержательной части электронного сообщения, на основе которого сформирован электронный документ.
- 22) **Средства электронной цифровой подписи** - совокупность программных и технических средств, используемых для создания и проверки подлинности электронной цифровой подписи.
- 23) **Средство криптографической защиты информации** - средство, реализующее алгоритмы криптографических преобразований, генерацию, формирование, распределение и управление ключами.
- 24) **Ключевой носитель** - носитель информации, содержащий закрытый (секретный) ключ электронной цифровой подписи.
- 25) **Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан** - удостоверяющий центр, обслуживающий участников «электронного правительства», государственных и негосударственных информационных систем.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Правила использования Электронного Портала E-DOC (далее - Правила) определяют условия, правила использования Электронного Портала E-DOC и относятся к Порталу компании MITWORK, расположенному по адресу <https://edoc.kz>, и ко всем соответствующим сайтам, связанным с веб-сайтом <https://edoc.kz> и принадлежащим компании MITWORK, (совместно именуемые Портал). Портал является собственностью компании ТОО «MITWORK» (далее - ОПЕРАТОР, MITWORK).
- 2.2. Используя Портал или E-DOC, Пользователь и Участник, чьи интересы представляет Пользователь, безоговорочно соглашаются с настоящими Правилами использования Электронного Портала E-DOC.
- 2.3. Настоящие Правила определяют общий порядок, а также особенности обмена электронными документами между Участниками Портала.
- 2.4. Данные правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан № 370-II от 07.01.2003 г. «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» и иными законодательными актами Республики Казахстан.
- 2.5. Правила определяют условия использования, политику предоставления электронных услуг, а также принципы функционирования Портала. Детальные справочные материалы по функционированию Портала приведены дополнительно в

Справочном центре Портала или в соответствующих разделах Портала, расположенных по адресу <https://edoc.kz>.

- 2.6. Пользователи должны пользоваться Порталом добросовестно, разумно и справедливо, соблюдая требования, содержащиеся в настоящих Правилах, а также правила и обычаи деловой этики.

### 3. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

- 3.1. Запрещается использовать Портал ненадлежащим образом, в частности, вмешиваться в работу Портала и его сервисов и/или получать к ним доступ в обход стандартного интерфейса Портала.
- 3.2. Портал разрешается использовать только в соответствии с нормами законодательства, включая применимые нормативные акты и правила.
- 3.3. Запрещается размещать на Портале информацию, запрещённую к распространению действующим законодательством Республики Казахстан либо без согласия автора или правообладателя.
- 3.4. Запрещается размещать на Портале коммерческие сообщения без согласования с Оператором. Под коммерческими понимаются сообщения, содержащие рекламу товаров работ и услуг, сторонних сайтов, а также прямо или косвенно направленные на получение прибыли заинтересованными лицами.
- 3.5. Запрещается использовать любые средства «глубинного связывания», сбор информации на страницах, роботов, «пауков» или другие автоматические устройства, программы, алгоритмы или методы, а также любые похожие или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания любой части Портала и его содержимого; запрещается любым способом воспроизводить или обходить навигационную структуру или представление Портала или его содержимого для получения или попытки получения любых материалов, документов или информации любыми средствами, которые не были специально предоставлены посредством Портала. Оператор оставляет за собою право блокировать любые такие действия и предъявить претензию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 3.6. Запрещается пытаться получить несанкционированный доступ к любой части или функции Портала, любым другим системам или сетям, относящимся к Порталу или любому серверу Портала, и любым услугам, предлагаемым на Портале или посредством Портала, путем взлома, «анализа» пароля или любыми другими незаконными средствами.
- 3.7. Запрещается выявлять, сканировать или проверять недостатки в системе

безопасности Портала или любой сети, относящейся к Порталу, а также нарушать систему безопасности или аутентификации на Портале или в любой сети, относящейся к Порталу. Запрещается выполнять обратный поиск, отслеживать или пытаться отслеживать любую информацию о любом другом пользователе или посетителе Портала и/или любом другом Участнике E-DOC, включая любые не принадлежащие искателю учетные записи Портала, до источника.

- 3.8. Запрещается предпринимать какие-либо действия, которые возлагают необоснованную или непропорционально большую нагрузку на инфраструктуру Портала либо системы или сети Портала, либо любые системы или сети, относящиеся к Порталу.
- 3.9. Запрещается использование каких-либо устройств, программ или процедур для вмешательства или попытки вмешательства в надлежащее функционирование Портала или любых операций, проводимых на Портале, или использование Портала любым другим лицом.
- 3.10. Запрещается подделывать заголовки или иным способом манипулировать идентификаторами с целью искажения источника контента и/или содержания Портала.
- 3.11. Запрещается выдавать себя за другое лицо, организацию или представителя другого лица.
- 3.12. При работе с Порталом Участникам E-DOC не предоставляются права на интеллектуальную собственность Портала, ни на связанное с ними содержание. Последнее может быть использовано только при наличии разрешения его владельца и/или если такая возможность обеспечивается законодательством.
- 3.13. В ЭС может быть представлено содержание, созданное и/или загруженное третьими лицами. Последние несут за него полную ответственность. Иногда Оператор проверяет содержание на предмет соответствия законодательству и настоящим Правилам. В случае выявления серьезных нарушений Оператор имеет право удалить и/или заблокировать его. Однако это не означает, что Оператор в обязательном порядке проверяет все материалы.
- 3.14. Запрещается использовать Портал и его Содержимое в любых целях, запрещенных законодательством Республики Казахстан и международными соглашениями и/или настоящими Правилами использования, а также подстрекать к любой незаконной деятельности или другой деятельности, нарушающей права MITWORK или других лиц.

#### **4. ЗАЩИТА АВТОРСКИХ ПРАВ**

- 4.1. Весь текст, графика, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, фотографии, названия товарных знаков, логотипы, звуки, музыка, изображения и программные коды (совместно именуемые «Содержимое»), включая,

помимо прочего, дизайн, структуру, выбор, координацию, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержимого, входящего в состав Портала, принадлежат, управляются и лицензируются компанией MITWORK, и защищены правилами торговли, авторским правом, патентным правом и законодательством о товарных знаках, а также другими правами, связанными с интеллектуальной собственностью, и законодательством о недобросовестной конкуренции.

- 4.2. Кроме тех случаев, когда это явно указано в настоящих Правилах, никакая часть Портала и его содержимого не может быть скопирована, воспроизведена, опубликована, размещена в Интернете, отправлена по почте, публично продемонстрирована, закодирована, переведена, передана или распространена любым способом (включая «дублирование») на любой другой компьютер, сервер, веб-сайт или любой другой носитель для публикации, распространения или любого коммерческого предприятия без предварительного явно выраженного письменного согласия компании MITWORK.
- 4.3. Участники E-DOC и его Пользователи используют Портал и его сервисы только на основании права неисключительного использования и не подлежащего переуступке на использование ее программного обеспечения в рамках работы с ЭС. Данное неисключительное право (лицензия) позволяет использовать все преимущества ЭС в полном соответствии с данными Правилами. Данное право не предполагает и запрещает копировать, изменять, распространять, продавать или сдавать в аренду какие-либо элементы ЭС и относящегося к ним программного обеспечения, осуществлять обратную разработку и пытаться извлечь исходный код этого ПО за исключением случаев, предусмотренных законодательством, или при наличии письменного разрешения от MITWORK.
- 4.4. Некоторые программы, необходимые при работе с Порталом и его ЭС или входящие в них, распространяются на условиях свободной лицензии, которая предоставляется в соответствие с нормами распространения свободного программного обеспечения.

## **5. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ УЧАСТНИКОВ ПОРТАЛА**

- 5.1. Для обмена электронными документами посредством E-DOC каждый Участник E-DOC обязан пройти процедуру регистрации на Портале.
- 5.2. Участник Портала несет ответственность за полноту, достоверность и актуальность сведений о себе, представленных на Портале.
- 5.3. Для работы на Портале Пользователи должны иметь сертификаты аутентификации юридического лица/индивидуального предпринимателя, зарегистрированные в установленном законодательном порядке.

- 5.4. Пароль доступа на Портал устанавливается Пользователем самостоятельно при прохождении процедуры регистрации и является конфиденциальной информацией.
- 5.5. Пользователи и Участники Портала несут ответственность за поддержание в актуальном состоянии информации о себе, содержащейся в личном кабинете на Портале.
- 5.6. Регистрация пользователей Портала:
- 5.6.1. Для регистрации на Портале Пользователь должен пройти процедуру аутентификации посредством сертификата НУЦ. Данные о принадлежности Пользователя к Участнику Портала автоматически определяются Порталом из сертификата аутентификации.
- 5.6.2. Для регистрации на Портале Пользователи самостоятельно заполняют электронную форму заявления на регистрацию с указанием следующей информации:
- фамилия, имя, отчество;
  - индивидуальный идентификационный номер;
  - дата рождения;
  - адрес электронной почты;
  - корректный сотовый телефон.
- 5.7. Регистрация Участников Портала:
- 5.7.1. Для регистрации на Портале новой организации в качестве Участника E-DOC пользователь (уполномоченный пользователь организации) самостоятельно заполняет электронную форму заявления на регистрацию Участника Портала с указанием следующей информации и документов:
- 5.7.1.1. Для юридических лиц:
- реквизиты организации, включая полное наименование Участника Портала, бизнес-идентификационный номер, номер и дата свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) либо справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица, организационно-правовая форма организации, форма собственности, размерность предприятия, код сектора экономики;
  - банковские реквизиты;
  - юридический адрес и фактический адрес;
  - реквизиты плательщика НДС, в случае если организация является плательщиком НДС;
  - контактные данные, включая юридический, почтовый адрес, адрес электронной почты и контактные телефоны.
- 5.7.1.2. Для индивидуальных предпринимателей:
- реквизиты, включая полное наименование Участника Портала,

индивидуальный идентификационный номер, номер и дата свидетельства о государственной регистрации, организационно-правовая форма организации, форма собственности, размерность предприятия, код сектора экономики;

- банковские реквизиты;
- контактные данные, включая юридический, почтовый адрес, адрес электронной почты и контактные телефоны.

- электронная копия документа о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

5.8. Подтверждение регистрации Участника производится Оператором после проведения аккредитации и верификации Участника путем внесения соответствующих данных в реестр Участников Портала и отправки соответствующего уведомления Администратору Участника Портала.

5.9. Оператор вправе отказать Участнику в регистрации на Портале с указанием причин отказа.

5.10. Регистрация пользователя от имени Участника Портала означает, что Участник наделил данного Пользователя соответствующим образом полным правом представлять его интересы, выступать от его имени на E-DOC. Все электронные действия на Портале Пользователя заверяются его Электронно-цифровой подписью и имеют юридическую значимость от лица Участника, интересы которого представляет Пользователь в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.11. Первый пользователь, зарегистрировавшийся от имени Участника на Портале, автоматически получает права и полномочия Администратора Участника Портала.

5.12. Администратор Участника Портала вправе определять полномочия всех Пользователей Участника на Портале.

5.13. Созданные учетные записи Пользователей не подлежат удалению на Портале, в случае приостановления полномочий Пользователя Администратор Участника Портала вправе приостановить на Портале действие учётной записи Пользователя.

5.14. Для работы на Портале каждый Пользователь и Участник E-DOC обязан обеспечить подписание посредством ЭЦП Соглашения об использовании Портала (<https://edoc.kz/ru/pages/show/agreement>) и акцепт публичной оферты (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>).

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ И УЧАСТНИКАМ E-DOC

6.1. Участники E-DOC несут полную персональную ответственность за производимые действия на Портале и обладают полномочиями, оформленными надлежащим образом в соответствии с действующим законодательством Республики

Казахстан на совершенные действия на Портале.

- 6.2. Участники E-DOC несут ответственность за неправомерное раскрытие конфиденциальной информации, согласно законодательства Республики Казахстан, и обязаны принимать меры по защите конфиденциальной информации.
- 6.3. Участники E-DOC обязаны предоставлять на Портале только достоверную и проверенную информацию о своей организации, включая регистрационные, контактные и прочие данные, содействовать при проведении Оператором верификации Участника.
- 6.4. Участники E-DOC несут персональную полную ответственность за содержание и актуальность передаваемой информации на Портале.
- 6.5. Участники E-DOC несут ответственность за оплату обязательств перед Оператором согласно действующим тарифам, опубликованным на Портале ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)).
- 6.6. Файлы, загружаемые на Портале Пользователями и Участниками в E-DOC, должны соответствовать следующим требованиям:
  - 6.6.1. Файлы должны предоставляться в стандартном поддерживаемом файловом формате. Рекомендуемые форматы файлов:
    - текстовые форматы: txt, doc (docx), xls (xlsx), pdf;
    - графические форматы: pdf, gif, jpeg, tiff, png;
    - архивные форматы: rar.
  - 6.6.2. При большом размере электронных документов и копий рекомендуется предоставлять их в виде архивных файлов, а также производить деление документа на несколько файлов;
  - 6.6.3. Размер каждого загружаемого файла не должен превышать 50 Мегабайт.

## 7. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ

- 7.1. Организация обмена электронными документами в организациях обеспечивается следующими электронными сервисами E-DOC:
  - 1) формирование электронного документа;
  - 2) согласование электронного документа;
  - 3) отправка и доставка электронного документа;
  - 4) уведомление о доставке электронного документа получателю;
  - 5) отзыв электронного документа;
  - 6) создание бумажных копий (печатных форм) электронного документа;
  - 7) хранение электронных документов.
- 7.2. Электронный документ, сформированный в E-DOC, имеет

юридическую силу и влечет предусмотренные для данного документа правовые последствия при условии его соответствия настоящим Правилам.

- 7.3. Электронный документ считается оформленным надлежащим образом, при условии его соответствия законодательству и иным нормативным правовым актам Республики Казахстан и настоящим Правилам.
- 7.4. Электронный документ считается полученным Получателем с момента поступления Получателю сообщения в электронной форме о получении этого электронного документа.
- 7.5. Формирование электронного документа:
  - 7.5.1. Электронный документ формируется в установленном законодательством Республики Казахстан для данного электронного документа формате.
  - 7.5.2. Сформированный электронный документ удостоверяется электронной цифровой подписью лица, обладающего полномочиями на заверение данного документа.
  - 7.5.3. Замена закрытых ключей электронно-цифровой подписи не влияет на юридическую силу электронного документа, если он был подписан действующим на момент подписания закрытым ключом электронной цифровой подписи в соответствии с настоящими Правилами.
  - 7.5.4. Каждый уполномоченный представитель Участника E-DOC должен иметь свой индивидуальный закрытый ключ электронно-цифровой подписи для подписания исходящих от него электронных документов.
  - 7.5.5. Электронный документ, соответствующий требованиям Закона Республики Казахстан от 7 января 2003 года «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» и удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.
  - 7.5.6. Электронный документ не имеет копий в электронном виде.
  - 7.5.7. Все действия с электронными документами, оформленными, переданными и/или полученными в соответствии с настоящими Правилами признаются Участниками E-DOC совершенными в письменной форме и не могут быть оспорены только на том основании, что они совершены в электронном виде.
  - 7.5.8. Все экземпляры электронного документа, зафиксированные на Портале, являются подлинниками данного электронного документа.
  - 7.5.9. Подлинник электронного документа не существует, если нет способа установить подлинность электронно-цифровой подписи.
  - 7.5.10. Бумажной копией электронного документа считается документ на бумажном носителе, полученный посредством вывода из средства вычислительной техники печатной формы электронного документа E-DOC, заверенный

лицом, обладающим полномочиями на заверение данного документа в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

#### 7.6. Хранение электронных документов:

7.6.1. Электронные документы хранятся в том формате (касательно вложенных файлов), в котором они были сформированы, отправлены или получены, с обеспечением одновременного хранения сформированных электронных цифровых подписей под соответствующими электронными документами.

7.6.2. Все электронные документы Участников, сформированные в E-DOC, должны храниться на Портале в течение сроков, определенных тарифами использования ЭС E-DOC ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)). Оператор обязан хранить электронные документы Участника, расторгнувшего договорные отношения с Оператором по использованию ЭС E-DOC, не более 3 (трех) месяцев с момента расторжения договорных отношений. При этом предоставление и/или выгрузка документов может производиться Оператором только по письменному запросу в полном соответствии с утвержденными тарифами Оператора.

### 8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ СИСТЕМАМИ

- 8.1. Порядок взаимодействия с внешними системами определяется с соответствующими правилами, регламентами и прочими документами Оператора, определяющих порядок передачи и получения сведений из внешних систем.
- 8.2. Алгоритм отправки и получения данных в части автоматической отправки или по запросу пользователя определены в соответствующих правилах, регламентах и прочих документах Оператора.
- 8.3. Оператор самостоятельно без согласования с Участниками и пользователями Портала определяет регламенты взаимодействия, правила интеграции с внешними системами.

### 9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ E-DOC

- 9.1. Информационная безопасность аппаратно-программного, телекоммуникационного обеспечения E-DOC регламентируется соответствующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан в области обеспечения информационной безопасности.
- 9.2. Средства криптографической защиты информации используются в строгом соответствии с их эксплуатационной документацией и правилами использования.

## 10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 10.1. Права и обязанности Участника E-DOC.

#### 10.1.1. Участник E-DOC имеет право:

- осуществлять обмен электронными документами после выполнения всех действий, необходимых для допуска к ЭС в соответствии с настоящими Правилами;
- не использовать ЭС при передаче отдельных документов, если это противоречит действующему законодательству;
- перейти на бумажный документооборот при невозможности осуществления обмена электронными документами, в случае если такая возможность предусмотрена действующим законодательством;
- осуществлять иные права, предусмотренные настоящими Правилами.

#### 10.1.2. Участник E-DOC обязан:

- соблюдать требования Правил и действующего законодательства;
- использовать необходимые для осуществления обмена электронными документами аппаратные средства, программное и информационное обеспечение, а также поддерживать их в работоспособном состоянии;
- выполнять все действия, необходимые для получения допуска к ЭС в соответствии с Правилами;
- соблюдать организационно-технические требования по обеспечению безопасности информации, установленные в Правилах E-DOC;
- не совершать действий, способных привести к нарушению работоспособности Портала, а также незамедлительно сообщать Оператору Портала о ставших известными Участнику E-DOC действиях третьих лиц, направленных на, или способные привести к нарушению работоспособности ЭС;
- своевременно осуществлять мониторинг поступивших электронных документов и знакомиться с содержимым документов, полученных от своих контрагентов;
- при получении запроса на добавление в список контрагентов принять и подписать запрос, либо отказать в подписании запроса;
- в случае утраты, прекращения полномочий возложенных на Уполномоченного представителя Участника E-DOC, на имя которого выдана Электронная цифровая подпись и который владеет соответствующим закрытым ключом электронной цифровой подписи, незамедлительно подать заявку на отзыв электронной цифровой подписи в соответствии с Законом Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;

- в обязательном порядке по истечении срока действия сертификата ключа электронной цифровой подписи своевременно получать новый сертификат ключа подписи;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные Правилами E-DOC, действующим законодательством.

## 10.2. Права и обязанности Оператора E-DOC

### 10.2.1. Оператор обязан:

- оказывать возмездные Услуги, руководствуясь требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, публичными офертами (договорами), размещенными на Портале и/или заключенными бумажными, электронными договорами и настоящими Правилами использования E-DOC опубликованными Оператором на портале <https://edoc.kz> и согласно действующих тарифов, опубликованных на Портале ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff));
- надлежащим образом предоставить возможность доступа в полном соответствии с Правилами и тарифами к использованию Участникам E-DOC/Компании сервисов E-DOC, предоставляемых Оператором;
- обеспечить Участникам возможность использования Портала и сервисов E-DOC, «как есть» и в соответствии с настоящими Правилами использования E-DOC в соответствии с предусмотренными полномочиями и оплаченными услугами;
- сохранять конфиденциальность информации Участника E-DOC, полученной от него при регистрации, в соответствии с Соглашением на сбор и обработку персональных данных, предусмотренном в подписании на E-DOC, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;
- неукоснительно соблюдать при оказании Услуг требования нормативно-правовых актов Республики Казахстан.

### 10.2.2. Оператор имеет право:

- совершенствовать процедуры Портала с целью обеспечить Участников эффективными механизмами для обмена электронными документами;
- отказаться от оказания Услуг и/или приостановить оказание Услуг в случае непредставления или недостоверного предоставления Участником/Компанией необходимой информации, а также нарушения Участником условий настоящих Правил и/или публичных оферт (договоров) и/или электронных бумажных договоров, заключенных с участниками;
- обеспечить сопровождение функционала Портала и техническую поддержку Участников E-DOC в соответствии с Регламентом обращений в службу технической поддержки E-DOC, опубликованном на Портале и на основании договорных отношений и/или публичных оферт (договоров),

- заключенных с Участником Портала;
- получать от Участника E-DOC по запросу необходимую для оказания Услуг информацию;
  - проводить поверочные мероприятия в случае возникновения сомнений в достоверности, представленных Участником E-DOC сведений при регистрации и, в случае выявления недостоверности, блокировать Участнику E-DOC доступ к Порталу и услугам E-DOC;
  - принимать решения и действовать согласно настоящим Правилам использования E-DOC при проведении проверочных мероприятий;
  - блокировать доступ Участника к услугам E-DOC, если его действия противоречат действующему Законодательству Республики Казахстан и/или Правилам использования E-DOC;
  - исключительное право на обладание всей информацией E-DOC;
  - проводить плановые технические работы с остановкой деятельности E-DOC с целью совершенствования качества предоставляемых услуг с заблаговременным объявлением о технических работах на Портале, проводить внеплановые технические работы в соответствии с Регламентом работы E-DOC в случае возникновения технических сбоев (Приложение 1 к настоящим Правилам);
  - изменять и дополнять Правила использования E-DOC, в одностороннем порядке, путем утверждения таких изменений и размещения их на Портале по ссылке <https://edoc.kz/ru/pages/show/rules>, изменения вступают в силу с момента их опубликования на Портале;
  - привлекать третьих лиц и использовать услуги третьих лиц, обеспечивающих возможность предоставления ЭС;
  - присылать уведомления, сообщения от администратора и другие информационные материалы. В отдельных случаях возможен отказ от их получения;
  - производить логирование всех действий и сохранение пересылаемой информации при использовании ЭС Портала;
  - на возмездной основе проводить верификацию и аккредитацию (проверочные мероприятия) всех предоставленных персональных данных Пользователей и Участников, включая проверку указанных контактных данных, направлять электронные письма, заявки, осуществлять обзвон контактных номеров Участника для подтверждения указанных данных, в случае выявления недостоверности блокировать Участнику доступ к Порталу и услугам E-DOC;
  - при нарушении Участником E-DOC какого-либо пункта настоящих Правил Оператор приостановить или полностью закрыть доступ к

- Порталу и его сервисам для Участника;
- развивать и внедрять новые сервисы на Портале, вносить изменения/удалять в действия и функциональность сервисов;
  - выставлять счета на оплату и требовать оплату услуг предоставления возможности доступа к сервисам, согласно настоящих Правил и его приложений;
  - накладывать штрафные и прочие санкции на Участников E-DOC согласно настоящих Правил и его приложений;
  - в случае неисправности Портала, влекущей за собой невозможность продолжения работы с электронными документами, объявить технический перерыв до устранения неисправностей в соответствии с Регламентом работы E-DOC на Портале в случае возникновения технических сбоев (Приложение 1 к настоящим Правилам);
  - отстранить Участника E-DOC, грубо нарушившего требования настоящих Правил, от использования сервисов Портала.

10.3. Оператор ни при каких условиях не размещает на Портале от имени и/или вместо Участников электронные документы.

## 11. ПОРЯДОК СДАЧИ РАБОТ И ОПЛАТА УСЛУГ ОПЕРАТОРА

11.1. Оператор выставляет Участникам Портала счета на оплату согласно действующим на момент выставления счета тарифам, размещенным на Портале ([https://edoc.kz/ru/pages/show/customer\\_tariff](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff)) и в соответствии с публичной офертой, размещенной на Портале (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>).

11.2. В соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан Оператор вправе производить выставление электронных счетов фактур посредством информационной системы, расположенной по адресу [Информационная Система Электронных Счетов-Фактур \(esf.gov.kz\)](http://esf.gov.kz).

11.3. Услуги, оказываемые Оператором, считаются оказанными и принятыми Участником в соответствие с условиями публичной оферты, размещенной на Портале (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>).

## 12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

12.1. Оператор не несет ответственность за какой-либо ущерб, потери и прочие убытки, которые понес Участник E-DOC и/или организация, которую представляет Участник E-DOC по причине наличия у Участника E-DOC несоответствующую аппаратно-

технического комплекса, необходимого для работы на E-DOC, как-то:

- 12.1.1. Отсутствие у Участника E-DOC компьютерной техники с необходимым набором программно-аппаратных возможностей, удовлетворяющих требованиям для работы на E-DOC.
  - 12.1.2. Наличие программно-аппаратных ограничений и настроек, которые содержались в компьютерной технике Участнику E-DOC, что не позволило Участнику E-DOC полноценно работать на E-DOC.
  - 12.1.3. Невозможность работы Участника E-DOC на Портале по причине заражения компьютерной техники Участника вирусами (в этом случае E-DOC не пропускает никакой информации из компьютеров Участника, зараженных компьютерными вирусами).
  - 12.1.4. Недостатки в работе сетевых систем и ограничения, введенные отделом технического сопровождения в организации, интересы которой представляет Участник E-DOC, а также сбои в работе аппаратно-программного комплекса отдела технического сопровождения в организации Участника, что привело к нерегламентированным и непредвиденным временным отключениям Участника E-DOC от сети Интернет и не позволило Участнику полноценно работать на E-DOC.
  - 12.1.5. Недостатки в работе сетевых систем и ограничения, введенные Интернет-провайдером в организации Участника E-DOC, а также сбои в работе аппаратно-технического комплекса у Интернет-провайдера Участника E-DOC, что привело к нерегламентированным и непредвиденным временным отключениям Участника E-DOC от сети Интернет и не позволило Участнику полноценно работать на E-DOC.
  - 12.1.6. Использование Участником E-DOC нелицензионного программного обеспечения, что привело к нерегламентированным непредвиденным временным отключениям Участника E-DOC от сети Интернет и не позволило Участнику E-DOC полноценно работать на E-DOC.
- 12.2. Оператор не несет ответственность перед Участником E-DOC и представляемой им организацией, в случае, если информация, размещенная Участником E-DOC, по вине самого Участника E-DOC (сотрудников организации Участника) станет известна третьим лицам, которые использовали ее с целью нанести ущерб организации Участника E-DOC.
- 12.3. Участник E-DOC несет полную ответственность за соблюдение законодательства, регламентов и нормативных актов, касающихся размещения какого-либо контента, информации на E-DOC. Участник признает и согласен, что Оператор не несет ответственность за содержание и текст публикуемой информации со стороны и от имени Участника E-DOC.

- 12.4. Участник E-DOC за свой счет обязуется возместить Оператору ущерб, издержки, расходы и убытки, понесенные им в результате предъявления иска третьей стороной к Оператору в отношении содержания информации, включая картинки, файлы размещаемого на Портале Участником.
- 12.5. Оператор не несет ответственности перед Участниками E-DOC и/или организацией, интересы которой он представляет на E-DOC за упущенную прибыль, недополученный доход, потерю данных, финансовые убытки, а также за косвенный, специальный, опосредованный, штрафной или карательный ущерб, утрату предприятия; разрыв договоров; ущерб деловой репутации или утрату деловой репутации; потерю предполагаемых сбережений.
- 12.6. Ответственность Оператора ограничена, и ни при каких обстоятельствах максимальная ответственность Оператора не будет превышать стоимости оказанных услуг доступа к Порталу и полностью оплаченных услуг за последние 3 (три) месяца, действующей на момент возникновения случая, повлекшего наступление ответственности Оператора.

### **13. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

- 13.1. Детальные правила обмена электронными документами приведены в инструкциях пользователей, расположенных по адресу [НАЧАЛО РАБОТЫ - EDOC V.2 - БАЗА ЗНАНИЙ \(MITWORK.KZ\)](#).
- 13.2. Рабочее время и календари, события, операции фиксируются исключительно по времени Портала. Время Портала определено, как время Республики Казахстан, г. Нур - Султан GMT+6.
- 13.3. Дата обновления Правил 01 сентября 2021 года.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К ПРАВИЛАМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ E-DOC

### РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ E-DOC В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СБОЕВ

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 1.1. Несанкционированное воздействие на информацию – воздействие на защищенную информацию с нарушением установленных прав и/или правил доступа, приводящее к утечке, искажению, подделке, уничтожению, блокированию доступа к информации, а также к утрате, уничтожению или сбою функционирования носителя информации;
- 1.2. Стандартное функционирование Портала – функционирование Портала, в заданных режимах и объемах обрабатываемой информации при отсутствии технических сбоев;
- 1.3. Обстоятельства непреодолимой силы – стихийные явления, бедствия, военные действия или иные обстоятельства, которые невозможно предусмотреть или предотвратить, влекущие остановку функционирования или ненадлежащую работоспособность Портала в целом;
- 1.4. Внеплановые мероприятия по обслуживанию Портала – технико-профилактические работы, которые связаны с установкой критичных обновлений программного обеспечения в целях устранения критичных уязвимостей Портала, либо в связи заменой вышедшего из строя оборудования;
- 1.5. Технические и профилактические работы – комплекс мероприятий по поддержанию средств вычислительной техники и телекоммуникационного оборудования в работоспособном состоянии, включающие в том числе профилактику с целью предотвращения отказа от работы техники и (или) оборудования и преждевременного их износа, устранение неисправностей, замену отдельных частей и блоков, установку и настройку оборудования, программного обеспечения, дополнительных устройств и плат для увеличения мощности оборудования и оказание помощи пользователям;
- 1.6. Технический сбой – незапланированный временный выход из строя программного-аппаратного комплекса Портала или отдельного его компонента (аварийная остановка, разрушение содержимого памяти, перегрузка ресурсов аппаратно-программного обеспечения и другие ситуации, существенно нарушающие принятую технологию и не позволяющие использовать программное обеспечение в условиях системы, в том числе неверные выходные данные (результаты), выдаваемые программным обеспечением), повлекший за собой отсутствие возможности использования Портала одним или несколькими Участниками;
- 1.7. Регламент обращения в службу технической поддержки Портала – опубликованный на

E-DOC (<https://edoc.kz>) регламент, определяющий порядок обращения и обслуживания Пользователей службой технической поддержки Портала.

- 1.8. Система управления проектом – информационная система Оператора для управления проектами и задачами, в том числе для отслеживания ошибок и учета обращений пользователей Портала.

## **2. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ (ТЕХНИЧЕСКИХ СБОЕВ) СИСТЕМЫ**

- 2.1. Классификация инцидентов (технических сбоев) системы делятся на следующие виды:
- зависящие от Оператора;
  - независящие от Оператора.

## **3. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ О ВОЗНИКНОВЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО СБОЯ**

- 3.1. Источниками информации о возникновении технического сбоя являются:
- сообщение Пользователя;
  - сообщение специалистов Оператора, выполняющих мониторинг функционирования Портала;
  - программно-аппаратные средства по мониторингу и выявлению неисправностей Портала, используемые для определения работоспособности и доступности ЭС Портала, обнаружившие технический сбой.

## **4. ДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ОПЕРАТОРА ВСЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СБОЕВ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПОРТАЛА**

- 4.1. При возникновении технического сбоя проводятся следующие мероприятия:
- 4.1.1. Пользователь ставит в известность Оператора посредством обращения в службу технической поддержки Портала согласно Регламенту обращения в службу технической поддержки Портала, с предоставлением даты и времени обнаружения технического сбоя по времени города Астаны, контактных данных и подтверждающих документов.
- 4.1.2. Оператор в случае обнаружения изменений в работе или в конфигурации Портала, не соответствующих стандартному функционированию, фиксирует информацию о вероятности возникновения технического сбоя в Системе управления проектами Портала в виде задачи с трекером «Технический сбой».
- 4.1.3. Оператор в течении двух часов рабочего времени по времени города Астаны проводит анализ полученной информации или

предоставленных материалов (экранных снимков и иных предоставленных Пользователем электронных документов), при необходимости повторяет (имитирует) действия, которые привели к техническому сбою, в целях подтверждения или опровержения наличия факта технического сбоя Портала.

4.1.4. Специалисты технической поддержки Портала обеспечивают взаимодействие с Пользователем Портала, обнаружившим технический сбой, в зависимости от способа обращения, согласно Регламенту обращения в службу технической поддержки Портала.

4.1.5. При опровержении технического сбоя, Оператор в течение тридцати минут после подтверждения наличия фактов об опровержении технического сбоя Портала уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об опровержении технического сбоя с приложением подтверждающей информации.

## **5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРОМ ВНЕПЛАНОВЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ РАБОТ В СЛУЧАЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СБОЕВ**

5.1. При подтверждении Оператором наличия в работе Портале технического сбоя, в Системе управления проектом в задаче с описанием технического сбоя устанавливается статус «Подтвержден», указываются уровень критичности сбоя, плановые дата и время устранения сбоя и специалист Оператора, ответственный за устранение сбоя.

5.2. Технические сбои по степени их влияния на функционирование программно-аппаратного комплекса Портала и процессы ведения электронного документа, подразделяются на следующие уровни критичности:

- низкий - сбои, не препятствующие бизнес-процессам, связанным с работой с электронным документом;
- средний - сбои, повлекшие отсутствие возможности работы с электронными документами, подвергшихся влиянию технического сбоя, который может привести или привел к безрезультативности предыдущей работы пользователей Портала;
- высокий - сбои и/или события, вызвавшие остановку или недоступность одного и более ЭС Портала, при которых у всех пользователей Портала отсутствует возможность доступа к электронным документам.

5.3. В случае возникновения технических сбоев с уровнем критичности низкий, Оператор выполняет следующие мероприятия:

5.3.1. В течение одного часа рабочего времени с момента подтверждения технического сбоя уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об уровне критичности технического сбоя, плановом времени и дате устранения технического сбоя. В случае изменения такой информации

- повторно уведомляет Пользователя;
- 5.3.2. Незамедлительно приступает к устранению причин технического сбоя;
- 5.3.3. После устранения технического сбоя в Системе управления проектом в задаче с описанием технического сбоя устанавливает статус «Устранен», указывает фактическую дату и время устранения сбоя, совершенные для устранения сбоя мероприятия с указанием предложений по недопущению аналогичных сбоев;
- 5.3.4. Повторно уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку, об окончании проведения работ и устранении технического сбоя.
- 5.4. В случае возникновения технических сбоев с уровнем критичности средний, Оператор выполняет следующие мероприятия:
- 5.4.1. В течение одного часа рабочего времени с момента подтверждения технического сбоя размещает на главной странице Портала информацию о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения. В случае изменения такой информации повторно размещает информацию на Портале.
- 5.4.2. В течение одного часа рабочего времени с момента подтверждения технического сбоя уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку, о техническом сбое, его уровне критичности, плановом времени и дате его устранения.
- 5.4.3. В случае изменения данной информации повторно уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку.
- 5.4.4. После устранения технического сбоя в Системе управления проектом в задаче с описанием технического сбоя устанавливает статус «Устранен», указывает фактическую дату и время устранения сбоя, совершенные для устранения сбоя мероприятия с указанием предложений по недопущению аналогичных сбоев.
- 5.4.5. Повторно уведомляет Пользователя, обратившегося в техническую поддержку об устранении технического сбоя, фактической дате и времени устранения, а также размещает данную информацию на главной странице Портала.
- 5.5. В случае возникновения технических сбоев с уровнем критичности высокий, Оператор выполняет следующие мероприятия:
- 5.5.1. В течение одного часа рабочего времени с момента подтверждения технического сбоя оповещает всех Пользователей Портала о произошедшем сбое, путем размещения на главной странице Портала информации о техническом сбое, его уровне критичности, плановой дате и времени его устранения. В случае изменения такой информации повторно размещает информацию на Портале.
- 5.5.2. С момента подтверждения технического сбоя полностью приостанавливает работу Портала.
- 5.5.3. Незамедлительно приступает к устранению технического сбоя.

5.5.4. После устранения сбоя возобновляет работу Портала.

5.5.5. Повторно уведомляет пользователей об устранении технического сбоя, размещая на главной странице Портала информацию о фактической дате и времени устранения технического сбоя.

## **6. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПОРТАЛА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОПЕРАТОРОМ**

6.1. При проведении на Портале плановых технических и профилактических работ, Оператор выполняет следующие мероприятия:

6.1.1. Уведомляет пользователей Портала за два календарных дня до проведения технических и профилактических работ, путем размещения на главной странице Портала информации о запланированных работах.

6.1.2. Полностью приостанавливает работу Портала, включая автоматические процедуры вскрытия и подведения итогов, запланированные во время проведения плановых технических и профилактических работ.

6.1.3. Проводит запланированные технические и профилактические работы.

6.1.4. После проведения работ возобновляет работу Портала.

6.1.5. Уведомляет пользователей об окончании проведения работ, размещая на главной странице Портала информацию о фактической дате и времени окончания работ.