

EDOC.KZ ЗАҢДЫ МАҢЫЗДАҒЫ ҚҰЖАТТАРМЕН АЛМАСУ ПОРТАЛЫН ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕСІ

1. НЕГІЗГІ ТҮСІНІКТЕР

1.1. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар қолданылады:

- 1) **E-DOC** (бұдан әрі-E-DOC, Портал), бизнес және азаматтар үшін заңды маңыздағы құжаттармен алмасу жүйесі).
- 2) **Электрондық құжат** – ішіндегі ақпарат электрондық-сандық үлгіде ұсынылған және электрондық сандық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат.
- 3) **Электрондық цифрлық қолтаңба** - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың анықтығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы. Электрондық цифрлық қолтаңба қол қоюшы тұлғаның өз қолымен қойған қолымен тең және "электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы"Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңына сәйкес шарттар орындалған кезде бірдей заңдық салдарға ие.
- 4) **Иегер және Оператор (бұдан әрі - Оператор)**- "MITWORK" ЖШС, E-DOC пайдалану құқығын таратуға және ұсынуға құқығы бар, сондай-ақ Порталдағы ақпаратты техникалық қолдауға, орналастыруға және алмасуды жүзеге асыруға өкілетті уәкілетті тұлға.
- 5) **E-DOC қатысушысы** - белгіленген тәртіпте E-DOC тіркелген, заңды/жеке тұлғаның мүдделерің өкілдік ету өкілеттігіне ие Куәландырушы орталық атынан тіркеу құжаттарының хабарлауға берілген құқығы бар, электрондық құжаттарды жинау, өңдеу, сақтау, іздеу, алмасу процесстеріне қатысатын, заңды/жеке тұлғаның мүдделерің өкілдік ету өкілеттігіне ие және ұйым атынан әрекет ететін, орныққан тәртіпте тіркелген заңды тұлғалардың уақытша бірлестігі, жеке және/немесе заңды тұлғаның өкілетті.
- 6) **Электрондық құжатты жөнелтуші (Жөнелтуші)** – электрондық құжатты жіберетін E-DOC Қатысушысы.
- 7) **Электрондық құжатты алушы (Алушы)** – Жөнелтуші электрондық құжатты жіберген E-DOC Қатысушысы.
- 8) **Тіркеу куәлігі** - электрондық цифрлық қолтаңбаның "электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы"Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңында белгіленген талаптарға сәйкестігін растау үшін Куәландырушы орталық беретін қағаз тасымалдаушыдағы құжат немесе электрондық құжат.

- 9) **Тіркеу куәлігінің иесі** - атына тіркеу куәлігі берілген, тіркеу куәлігінде көрсетілген ашық кілтке сәйкес келетін жабық кілтті заңды түрде иеленетін жеке немесе заңды тұлға.
- 10) **Пайдаланушы** - E-DOC Порталында көзделген өкілеттіктермен тіркелген және/немесе Портал қызметтерін пайдаланатын кез келген жеке тұлға және/немесе заңды тұлғаның, филиалдың, өкілдіктің уәкілетті өкілі.
- 11) **E-DOC электрондық сервистері (бұдан әрі - ЭС)** – электрондық құжаттарды қалыптастыруды, өңдеуді, келісуді, қол қоюды және алмасуды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін E-DOC құралдарына/функцияларына қолжетімділікті ұсынатын Сервистер.
- 12) **Портал Қатысушысының әкімшісі** - Порталда Қатысушының атынан тіркелген, осы Қатысушының қалған Пайдаланушыларының өкілеттіктерін Порталда айқындау мүмкіндігі бар пайдаланушы.
- 13) **E-DOC пайдалану ережелері** – <https://edoc.kz> мекенжай бойынша орналасқан E-DOC Электрондық порталын пайдалану шарттарын, ережелерін белгілейтін құжат/ Ережелер.
- 14) **Аутентификациялау** – Қазақстан Республикасы Ұлттық Куәландырушы орталығының (бұдан әрі-ҚР ҰКО) тіркеу куәлігі (сертификаты) арқылы Пайдаланушының жеке басының түпнұсқалығын растау рәсімі;
- 15) **Аккредиттеу**- E-DOC порталында жұмыс істеу мүмкіндігін ұсыну мақсатында БЭК қатысушысының осы пайдалану қағидаларының белгіленген өлшем шарттары мен талаптарына сәйкестігін тексеру және ресми растау рәсімі.
- 16) **Авторизациялау** - Пайдаланушының E-DOC немесе E-DOC функционалдық модуліне қол жеткізу құқығын тексеру рәсімі.
- 17) **Жеке кабинет** - ақпаратқа қолжетімділік алуға және қолжетімділік деңгейіне сәйкес E-DOC әрекеттерді орындауға мүмкіндік беретін Пайдаланушыға ұсынылатын жұмыс бөлімі.
- 18) **Құжаттың электрондық көшірмесі** - төлнұсқа құжаттың түрін және ақпаратын (деректерін) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететін, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған құжат.
- 19) **Электрондық құжаттың қағаздағы көшірмесі** - ақпаратты (деректемелер деректерін) электрондық түпнұсқадан шығару арқылы алынған, электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған түпнұсқа электрондық құжаттың ақпаратын толық көрсететін және оның барлық деректемелерін немесе олардың бір бөлігін қамтитын және осы құжатты куәландыруға өкілеттігі бар тұлға куәландырған қағаз тасымалдағыштағы құжат.
- 20) **Электрондық құжаттың түпнұсқасы** - электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, бастапқыда электрондық құжат форматында қалыптастырылған және қағаздағы бастапқы түпнұсқасы жоқ,

электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған (қол қойылған) құжат.

- 21) **Электрондық құжаттың форматы** - негізінде электрондық құжат қалыптастырылған электрондық хабарламаның мазмұндық 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 құралы** - криптографиялық түрлендіру алгоритмдерін, кілттерді генерациялауды, қалыптастыруды, бөлуді және басқаруды іске асыратын құрал.
- 24) **Негізгі тасымалдағыш** - электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін қамтитын ақпарат тасымалдағышы.
- 25) **Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы** - мемлекеттік және мемлекеттік емес ақпараттық жүйелердің, "электрондық үкіметтің" қатысушыларына қызмет көрсететін куәландырушы орталық.

2. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 2.1. E-DOC электрондық Порталын пайдалану ережелері (бұдан әрі-Ережелер) E-DOC электрондық порталын пайдалану Шарттарын, Ережелерін айқындайды және <https://edoc.kz> мекенжай бойынша орналасқан MITWORK компаниясының және <https://edoc.kz> веб-сайтымен байланысты MITWORK компаниясына тиесілі барлық тиісті сайттарға (бірлесіп Портал деп аталатын) <https://edoc.kz> Порталына жатады және Портал "MITWORK" ЖШС компаниясының (бұдан әрі - ОПЕРАТОР, MITWORK) меншігі болып табылады.
- 2.2. Порталды немесе E-DOC пайдалана отырып, Пайдаланушы және пайдаланушы мүдделерін білдіретін Қатысушы E-DOC электрондық Порталын пайдаланудың осы Ережелерімен сөзсіз келіседі.
- 2.3. Бұл Ережелер Портал қатысушылары арасында электрондық құжаттармен алмасудың жалпы тәртібін, сондай-ақ ерекшеліктерін айқындайды.
- 2.4. Осы Ережелер Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" 07.01.2003 жылғы № 370-II Қазақстан Республикасының Заңына және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамалық актілеріне сәйкес әзірленді.
- 2.5. Ережелер электрондық қызметтерді Пайдалану Шарттарын, ұсыну саясатын, сондай-ақ Порталдың жұмыс істеу қағидаттарын айқындайды. Жұмыс істеуі бойынша егжей-тегжейлі анықтамалық материалдар Порталдың Анықтамалық орталығында немесе Порталдың <https://edoc.kz> мекен-жайы бойынша орналасқан тиісті

бөлімдеріндегі қосымша көрсетіліп келтірілген.

- 2.6. Пайдаланушылар осы Ережелердегі талаптарды, сондай-ақ іскерлік этикеттің ережелері мен ғұрыптарды сақтай отырып, Порталды адал, парасатты және ақылмен пайдалануы тиіс.

3. ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ

- 3.1. Порталды тиісті түрде пайдаланбауға, атап айтқанда, Портал мен оның сервистерінің жұмысына араласуға және/немесе оларға Порталдың стандартты интерфейсін айналып өтіп, қолжеткізуге тыйым салынады.
- 3.2. Порталды қолданыстағы нормативтік актілер мен ережелерді қоса алғанда, заңнама нормаларына сәйкес қана пайдалануға рұқсат етіледі.
- 3.3. Порталда Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен таратуға тыйым салынған ақпаратты автордың немесе құқық иеленушінің келісімінсіз орналастыруға тыйым салынады.
- 3.4. Оператордың келісімінсіз коммерциялық хабарламаларды Порталда орналастыруға тыйым салынады. Тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің, бөгде сайттардың жарнамасы бар, сондай-ақ мүдделі тұлғалардың пайда табуына тікелей немесе жанама бағытталған хабарламалар коммерциялық деп түсіндіріледі.
- 3.5. Портал мен оның мазмұнының кез келген бөлігіне қол жеткізуге арналған кез келген "терең байланыстыру" құралдарын пайдалануға, робот, "пауктардың" парақшаларынан ақпарат жинауға, немесе Портал мен оның мазмұнының кез келген бөлігіне қол жеткізу, сатып алу, көшіру немесе қадағалау жүргізу үшін автоматты құрылғы, бағдарлама, алгоритм немесе әдістерді, сондай-ақ осыған ұқсас немесе қолдан жасалған эквивалентті процестерді пайдалануға тыйым салынады; Портал арқылы арнайы ұсынылмаған кез келген материалдарды, құжаттарды немесе ақпаратты алу немесе алуға әрекет жасау үшін навигациялық құрылымды немесе Порталды немесе оның мазмұнын кез келген тәсілмен қосуға немесе айналып өтуге тыйым салынады. Оператор Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кез келген осындай әрекеттерді бұғаттауға және оған кінә қоюға құқылы.
- 3.6. Порталдың кез келген бөлігіне немесе функциясына, Порталға немесе Порталдың кез келген серверіне қатысты кез келген басқа жүйелерге немесе желілерге және Порталда немесе Портал арқылы ұсынылатын кез келген қызметтерге құпия сөзді бұзу, "талдау" немесе кез келген басқа заңсыз құралдармен рұқсатсыз қол жеткізуге тыйым салынады.
- 3.7. Порталдың қауіпсіздік жүйесіндегі немесе Порталға қатысты кез келген желідегі кемшіліктерді анықтауға, сканерлеуге немесе тексеруге, сондай-ақ Порталдағы немесе Порталға қатысты кез келген желідегі қауіпсіздік немесе аутентификация

- жүйесін бұзуға тыйым салынады. Кері іздестіруді орындауға, қадағалауға немесе Порталдың кез келген басқа пайдаланушысы немесе келушісі және/немесе кез келген басқа пайдаланушы туралы кез келген ақпаратты, оның ішінде Порталдың іздеушіге тиесілі емес кез келген есептік жазбаларын қадағалауға тыйым салынады.
- 3.8. Портал инфрақұрылымына немесе Портал жүйесіне немесе желісіне, не Порталға қатысты кез келген жүйеге немесе желілерге негізсіз немесе пропорционалды болмайтын үлкен жүктеме жүктейтін қандай да бір іс-қимыл жасауға тыйым салынады.
- 3.9. Порталдың немесе Порталда жүргізілетін кез келген операцияның лайықты жұмыс істеуіне немесе Порталды кез келген басқа тұлғаның қолдануына қарсы әрекет ету үшін қандайда бір құрылғы, бағдарламаларды немесе процедураларды пайдалануға тыйым салынады.
- 3.10. Контенттің дереккөзін және/немесе Портал мазмұнын бұрмалау мақсатында тақырыптарды қолдан жасауға немесе идентификаторларды басқа тәсілмен айла-шарғы жасауға тыйым салынады.
- 3.11. Өзін басқа адам, ұйым немесе басқа адамның өкілі ретінде танытуға тыйым салынады.
- 3.12. Порталмен жұмыс істеу барысында ешбір пайдаланушыға Сервистердің өздеріне де, олармен байланысты Мазмұнға да Порталдың зияткерлік меншігіне құқықтар берілмейді. Соңғысы оның иесінің рұқсаты болған жағдайда және/немесе мұндай мүмкіндік заңнамамен қамтамасыз етілген жағдайда ғана пайдаланылуы мүмкін.
- 3.13. Сервистерде үшінші тұлғалар жасаған және/немесе жүктеген мазмұн ұсынылуы мүмкін. Соңғысы ол үшін толық жауап береді. Кейде Оператор мазмұнның заңнамаға және осы ережелерге сәйкестігін тексереді. Айтарлықтай бұзушылықтар анықталған жағдайда, Оператордың оны жоюға және/немесе бұғаттауға құқығы бар. Алайда, бұл Оператор барлық материалдарды міндетті түрде тексереді дегенді білдірмейді.
- 3.14. Портал мен оның Мазмұнындағыны Қазақстан Республикасының заңнамасымен және халықаралық келісімдермен және/немесе осы пайдалану Ережелерімен тыйым салынған кез келген мақсаттарда пайдалануға, сондай-ақ MITWORK немесе басқа тұлғалардың құқықтарын бұзатын кез келген заңсыз қызметке немесе басқа қызметке шақыруға тыйым салынады.

4. АВТОРЛЫҚ ҚҰҚЫҚТАРДЫ ҚОРҒАУ

- 4.1. Дизайн, құрылым, таңдау, үйлестіру, сыртқы көрініс, жалпы стиль мен Портал құрамфына кіретін аталған Мазмұнның орналасын қоса алғанда, барлық мәтін, графика, пайдаланушы интерфейстері, визуалды интерфейстер, фотосуреттер, тауарлық белгілердің атаулары, логотиптер, дыбыстар, музыка, суреттер және бағдарламалық кодтар (аталғандар қоса алғанда "Мазмұн" деп аталады), MITWORK

компаниясына тиесілі және онымен басқарылады, лицензияланады және сауда ережелерімен, авторлық құқықпен, патенттік құқықпен және тауар таңбалары туралы заңнамамен, сондай-ақ зияткерлік меншікке байланысты басқа да құқықтармен, және жосықсыз бәсекелестік туралы заңнамамен қорғалған.

- 4.2. Осы Шарттарда нақты көрсетілген жағдайлардан басқа, Портал мен Мазмұнның ешбір бөлігі MITWORK компаниясының алдын ала айқын жазбаша келісімінсіз кез келген басқа компьютерге, серверге, веб-сайтқа немесе кез келген коммерциялық кәсіпорынға жариялау, тарату немесе тарату үшін кез келген басқа тасымалдаушыға ашық түрде көрсетуге, көшіруге, қайта шығаруға, жариялауға, Ғаламторда орналастыруға, пошта арқылы жіберуге, көпшілікке көрсетуге, кодтауға тыйым салынады.
- 4.3. Пайдаланушылар Портал мен оның сервистерін ерекше емес пайдалану құқығы негізінде және Сервистермен жұмыс шеңберінде оның бағдарламалық қамтылымын пайдалануға қайта табыстауға жатпайтын негізде пайдалануға ғана құқылы. Осы айрықша емес құқық (лицензия) Сервистердің барлық артықшылықтарын оларды пайдалану ережелеріне толық сәйкестікте пайдалануға мүмкіндік береді. Осы құқық заңнамада көзделген жағдайларды, немесе MITWORK-тан жазбаша рұқсат болған кездегі жағдайларды қоспағанда, Сервистердің және оларға жататын бағдарламалық қамтылымның қандай да бір элементтерін көшіруді, өзгертуді, таратуды, сатуды немесе жалға беруді, кері әзірлеуді жүзеге асыруды және осы БҚ-ның бастапқы кодын алуға тырысуды көздемейді және оған тыйым салады.
- 4.4. Порталмен және оның сервистерімен жұмыс істеу кезінде қажетті немесе оларға кіретін кейбір бағдарламалар еркін бағдарламалық қамтамасыз етуді тарату нормаларына сәйкес берілетін еркін лицензия шарттарында қолданылады.

5. ПОРТАЛҒА ҚАТЫСУШЫЛАРДЫ ТІРКЕУ ТӘРТІБІ

- 5.1. E-DOC арқылы электрондық құжаттармен алмасу үшін E-DOC әрбір Қатысушысы Порталда тіркелу рәсімінен өтуге міндетті.
- 5.2. Порталға Қатысушы Порталда ұсынылған өзі туралы мәліметтердің толықтығы, дұрыстығы және өзектілігі үшін жауап береді.
- 5.3. Порталда жұмыс істеу үшін пайдаланушыларда заңды тұлғаның/жеке кәсіпкердің заңнамада белгіленген тәртіппен тіркелген сәйкестендіру сертификаттары болуы тиіс.
- 5.4. Порталда жұмыс істеу үшін Пайдаланушыларда заңды тұлғаның/жеке кәсіпкердің заңнамада белгіленген тәртіппен тіркелген сәйкестендіру сертификаттары болуы тиіс.
- 5.5. Портал Пайдаланушылары мен Қатысушылары Порталдағы жеке кабинеттегі өзі туралы ақпаратты актуалды күйде ұстап тұру үшін жауапты болады.
- 5.6. Портал пайдаланушыларын тіркеу:

5.6.1. Порталда тіркелу үшін Пайдаланушы ҰКО сертификаты арқылы аутентификация рәсімінен өтуі тиіс. Пайдаланушының Порталға Қатысушыға тиесілілігі туралы деректерді Портал автоматты түрде аутентификация сертификаты арқылы анықтайды.

5.6.2. Порталда тіркелу үшін Пайдаланушылар келесі ақпаратты көрсете отырып, тіркеуге арналған өтініштің электрондық үлгісін дербес толтырады:

- тегі, аты, әкесінің аты;
- жеке сәйкестендіру нөмірі;
- туған күні;
- электрондық пошта мекенжайы;
- нақты ұялы телефоны.

5.7. Портал Қатысушыларын Тіркеу:

5.7.1. E-DOC Қатысушысы ретінде жаңа ұйымның Порталында тіркелу үшін пайдаланушы (ұйымның уәкілетті пайдаланушысы) келесі ақпаратты және құжаттарды көрсете отырып, Порталға Қатысушыны тіркеуге арналған өтініштің электрондық үлгісін өз бетінше толтырады:

5.7.1.1. Заңды тұлғалар үшін:

- Портал Қатысушысының толық атауын, бизнес-сәйкестендіру нөмірін, мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы куәліктің нөмірі мен күнін не заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтаманы қоса алғанда, ұйымның деректемелері, ұйымның ұйымдық-құқықтық нысаны, меншік нысаны, кәсіпорынның өлшемділігі, экономика секторының коды;
- банк деректемелері;
- заңды мекен-жайы және нақты мекен-жайы;
- егер ұйым ҚҚС төлеуші болып табылса, ҚҚС төлеушінің деректемелері;
- заңды, пошталық мекенжайды, электрондық пошта мекенжайын және байланыс телефондарын қоса алғанда, байланыс деректері;
- заңды, пошталық мекенжайды, электрондық пошта мекенжайын және байланыс телефондарын қоса алғанда, байланыс деректері.

5.7.1.2. Жеке кәсіпкерлер үшін:

- Портал Қатысушысының толық атауын, жеке сәйкестендіру нөмірін, мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нөмірі мен күнін, ұйымның ұйымдық-құқықтық нысанын, меншік нысанын, кәсіпорынның өлшемділігін, экономика секторының кодын қоса алғанда, деректемелері;

- банк деректемелері;
- заңды, пошталық мекенжайды, электрондық пошта мекенжайын және байланыс телефондарын қоса алғанда, байланыс деректері.

- жеке кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеу туралы құжаттың электрондық көшірмесі.
- 5.8. Қатысушының тіркелгенін растауды Оператор Қатысушы аккредиттелгеннен және верификациядан өткеннен кейін тиісті деректерді Порталға Қатысушылар тізіліміне енгізу және тиісті хабарламаны Портал Қатысушысының әкімшісіне жіберу арқылы жүргізеді.
- 5.9. Оператор Қатысушыға Порталда тіркеуден бас тарту себептерін көрсете отырып, бас тартуға құқылы.
- 5.10. Пайдаланушыны Портал Қатысушысы атынан тіркеу қатысушы осы пайдаланушыға тиісті түрде оның мүдделерін білдіруге, оның атынан Е-DOC-та сөз сөйлеуге толық құқық бергенін білдіреді. Пайдаланушының Порталындағы барлық электрондық әрекеттер оның электрондық-цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады және пайдаланушының мүддесін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес білдіретін Қатысушының атынан заңды мәнге ие.
- 5.11. Пайдаланушыны Портал Қатысушысы атынан тіркеу қатысушы осы пайдаланушыға тиісті түрде оның мүдделерін білдіруге, оның атынан Е-DOC-та сөз сөйлеуге толық құқық бергенін білдіреді. Пайдаланушының порталындағы барлық электрондық әрекеттер оның электрондық-цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады және пайдаланушының мүддесін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес білдіретін қатысушының атынан заңды мәнге ие.
- 5.12. Портал Қатысушысының әкімшісі Порталда Қатысушының барлық Пайдаланушыларының өкілеттіктерін айқындауға құқылы.
- 5.13. Пайдаланушылардың құрылған есептік жазбалары порталда жойылуға жатпайды, Пайдаланушының өкілеттіктері тоқтатыла тұрған жағдайда портал Қатысушысының әкімшісі Порталда пайдаланушының есептік жазбасының қолданылуын тоқтата тұруға құқылы.
- 5.14. Порталда жұмыс істеу үшін әрбір Пайдаланушы және Е-DOC қатысушысы ЭЦҚ арқылы Порталды пайдалану туралы келісімге (<https://edoc.kz/ru/pages/show/agreement>) и акцепт публичной оферты (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>) және жария офертаның акцептіне қол қоюды қамтамасыз етуге міндетті.

6. Е-DOC ПАЙДАЛАНУШЫЛАРЫ МЕН ҚАТЫСУШЫЛАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

- 6.1. Е-DOC қатысушылары Порталда жүргізілетін іс-әрекеттер үшін толық дербес жауапты болады және Порталда жасалған іс-әрекеттерге Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тиісті түрде ресімделген өкілеттіктерге ие болады.

- 6.2. E-DOC қатысушылары құпия ақпаратты заңсыз ашқаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады және құпия ақпаратты қорғау бойынша шаралар қабылдауға міндетті.
- 6.3. E-DOC қатысушылары Порталда тіркеу, байланыс және өзге де деректерді қоса алғанда, өз ұйымы туралы анық және тексерілген ақпаратты ғана ұсынуға, Оператор Қатысушыны верификациялау жүргізген кезде жәрдемдесуге міндетті.
- 6.4. E-DOC қатысушылары Порталда берілетін ақпараттың мазмұны мен өзектілігі үшін дербес толық жауапты болады.
- 6.5. E-DOC қатысушылары Порталда (https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff) жарияланған қолданыстағы тарифтерге сәйкес Оператор алдындағы міндеттемелерді төлеуге жауапты.
- 6.6. Пайдаланушылар мен қатысушылардың E-DOC Порталына жүктеген файлдары келесі талаптарға сай болуы керек:
- 6.6.1. Файлдар стандартты қолдау көрсетілетін файл пішімінде ұсынылуы керек. Ұсынылған файл пішімдері:
- мәтіндік пішімдер: txt, doc (docx), xls (xlsx), pdf;
 - графикалық пішімдер: pdf, gif, jpeg, tiff, png;
 - мұрағаттық пішімдер: rar..
- 6.6.2. Электрондық құжаттар мен көшірмелердің үлкен мөлшерімен оларды мұрағаттық файлдар түрінде ұсыну, сондай-ақ құжатты бірнеше файлға бөлу ұсынылады;
- 6.6.3. Әрбір жүктелетін файлдың өлшемі 50 мегабайттан аспауы керек.

7. ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҚҰЖАТТАРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ

- 7.1. Ұйымдарда электрондық құжаттар алмасуды ұйымдастыру мынадай E-DOC электрондық сервистерімен қамтамасыз етіледі:
- 1) электрондық құжатты қалыптастыру;
 - 2) электрондық құжатты келісу;
 - 3) электрондық құжатты жіберу және жеткізу;
 - 4) электрондық құжатты алушыға жеткізу туралы хабарлама;
 - 5) электрондық құжатты кері қайтарып алу;
 - 6) электрондық құжаттың қағаз көшірмелерін (баспа нысандарын) жасау;
 - 7) электрондық құжаттарды сақтау..
- 7.2. E-DOC-та қалыптастырылған электрондық құжаттың заңды күші бар және ол осы Қағидаларға сәйкес келген жағдайда осы құжат үшін көзделген құқықтық салдарға әкеп соғады.
- 7.3. Электрондық құжат Қазақстан Республикасының заңнамасына және өзге де нормативтік

құқықтық актілеріне және осы Қағидаларға сәйкес келген жағдайда тиісті түрде ресімделген болып есептеледі.

- 7.4. Электрондық құжатты Алушыға осы электрондық құжатты алғаны туралы электрондық нысандағы хабарлама келіп түскен кезден бастап электрондық құжатты Алушы алды деп есептеледі.
- 7.5. Электрондық құжатты қалыптастыру:
 - 7.5.1. Электрондық құжат осы электрондық құжат үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген пішімде қалыптастырылады.
 - 7.5.2. Қалыптастырылған электрондық құжат осы құжатты куәландыруға өкілеттіктері бар тұлғаның электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады.
 - 7.5.3. Электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілттерін ауыстыру, егер оған осы Қағидаларға сәйкес электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілтімен қол қойылған сәтте қолданыста болған болса, электрондық құжаттың заңды күшіне әсер етпейді.
 - 7.5.4. E-DOC Қатысушысының әрбір уәкілетті өкілінің одан шығатын электрондық құжаттарға қол қою үшін электрондық цифрлық қолтаңбаның жеке жабық кілті болуы тиіс.
 - 7.5.5. «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы Заңының 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 жоқ.
 - 7.5.7. Осы Қағидаларға сәйкес ресімделген, берілген және/немесе алынған электрондық құжаттармен барлық іс-әрекеттер E-DOC Қатысушылары жазбаша нысанда жасалған деп танылады және олардың электрондық түрде жасалғаны негізінде ғана дау айтуға болмайды.
 - 7.5.8. Порталда тіркелген электрондық құжаттың барлық даналары осы электрондық құжаттың түпнұсқалары болып табылады.
 - 7.5.9. Егер электрондық цифрлық қолтаңбаның түпнұсқалығын анықтау мүмкін болмаса, электрондық құжаттың түпнұсқасы болмайды.
 - 7.5.10. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес осы құжатты куәландыруға өкілеттіктері бар тұлға куәландырған, E-DOC электрондық құжаттың баспа нысанындағы есептеу техникасы құралынан шығару арқылы алынған қағаз жеткізгіштегі құжат электрондық құжаттың қағаз көшірмесі болып есептеледі.
- 7.6. Электрондық құжаттарды сақтау:

7.6.1. Электрондық құжаттар тиісті электрондық құжаттарда қалыптастырылған электрондық цифрлық қолтаңбалардың бір мезгілде сақталуын қамтамасыз ете отырып, қандай пішімде қалыптастырылған, жөнелтілген немесе алынған болса, сол пішімде (салынған файлдарға қатысты) сақталады.

7.6.2. Қатысушылардың E-DOC-та қалыптастырылған барлық электрондық құжаттары E-DOC ЭЖ (https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff) пайдалану тарифтерімен белгіленген мерзім ішінде порталда сақталуы тиіс. Оператор E-DOC ЭЖ пайдалану жөніндегі Оператормен шарттық қатынастарды бұзған қатысушының электрондық құжаттарын шарттық қатынастар бұзылған сәттен бастап 3 (үш) айдан аспайтын мерзімде сақтауға міндетті. Бұл ретте Оператор құжаттарды ұсынуды және / немесе түсіруді оператордың бекітілген тарифтеріне толық сәйкестікте жазбаша сұрау салу бойынша ғана жүргізе алады.

8. СЫРТҚЫ ЖҮЙЕЛЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ТӘРТІБІ

- 8.1. Сыртқы жүйелермен өзара іс-қимыл жасау тәртібі сыртқы жүйелерден мәліметтерді беру және алу тәртібін айқындайтын Оператордың тиісті қағидаларымен, регламенттерімен және өзге де құжаттарымен айқындалады.
- 8.2. Автоматты түрде жіберу бөлігінде немесе пайдаланушының сұратуы бойынша деректерді жіберу және алу алгоритмі Оператордың тиісті қағидаларында, регламенттерінде және өзге де құжаттарында айқындалған.
- 8.3. Оператор Порталдың Қатысушылары мен пайдаланушыларының келісімінсіз өзара іс-қимыл регламенттерін, сыртқы жүйелермен интеграция қағидаларын дербес айқындайды.

9. E-DOC АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

- 9.1. E-DOC аппараттық-бағдарламалық, телекоммуникациялық қамтамасыз етудің ақпараттық қауіпсіздігі Қазақстан Республикасының ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы тиісті нормативтік құқықтық [актілерімен](#) регламенттеледі.
- 9.2. Ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары оларды пайдалану құжаттамасына және пайдалану қағидаларына қатаң сәйкестікте пайдаланылады.

10. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

10.1. EDOC Қатысушысының құқықтары мен міндеттері.

10.1.1. E-DOC қатысушысы құқылы:

- осы Ережелерге сәйкес ЭС-ке жіберу үшін қажетті барлық іс-қимылдарды орындағаннан кейін электрондық құжаттармен алмасуды жүзеге асыруға міндетті;
- қолданыстағы заңнамаға қайшы келетін болса, жекелеген құжаттарды беру кезінде ЭҚ-ны пайдаланбауға;
- қолданыстағы заңнамада қарастырылған жағдайда, электрондық құжаттармен алмасуды жүзеге асыру мүмкін болмаған жағдайда қағаз құжат айналымына көшу;
- осы Ережеде көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

10.1.2. E-DOC Қатысушысы:

- қолданыстағы заңнама мен ережелердің талаптарын сақтауға;
- электрондық құжаттармен алмасу үшін қажетті аппараттық, бағдарламалық және ақпараттық қолдауды пайдалану, сондай-ақ оларды жұмыс жағдайында ұстауға;
- Ережелерге сәйкес ЭС-ке рұқсат алу үшін қажетті барлық іс-әрекеттерді орындауға;
- E-DOC қағидаларында белгіленген ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша ұйымдастырушылық-техникалық талаптарды сақтауға;
- Порталдың жұмысқа қабілеттілігін бұзуға әкеп соғуы мүмкін әрекеттерді жасамауға, сондай-ақ E-DOC Қатысушысына белгілі болған үшінші тұлғалардың ЭС жұмысқа қабілеттілігін бұзуға бағытталған немесе әкеп соғуы мүмкін іс-әрекеттері туралы Портал операторына дереу хабарлауға міндетті;
- түскен электрондық құжаттардың мониторингін уақтылы жүзеге асыруға және өзінің контрагенттерінен алынған құжаттардың мазмұнымен танысуға міндеттенеді;
- контрагенттер тізіміне қосуға арналған сұрау салуды алған кезде сұрау салуды қабылдау және қол қою не сұрау салуға қол қоюдан бас тарту туралы шешім қабылдауға;
- атына электрондық цифрлық қолтаңба берілген және электрондық цифрлық қолтаңбаның тиісті жабық кілтіне ие E-DOC Қатысушысының уәкілетті өкіліне жүктелген өкілеттіктер жоғалған, тоқтатылған жағдайда, "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңына сәйкес электрондық цифрлық қолтаңбаны кері қайтарып алуға дереу өтінім беруге құқылы;
- электрондық цифрлық қолтаңба кілті сертификатының қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін міндетті түрде қолтаңба кілтінің жаңа сертификатын уақтылы алуды;
- қолданыстағы заңнамада E-DOC Ережелерінде көзделген өзге де міндеттерді орындауға міндетті міндетті.

E-DOC Операторының құқықтары мен міндеттері

10.2.1. Оператор:

- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының

талаптарын, Порталда орналастырылған және/немесе қағаз, электрондық Шарттармен және Порталда Оператор жариялаған E-DOC пайдаланудың осы Ережелерімен жасалған жария оферталарды (Шарттарды) басшылыққа ала отырып, <https://edoc.kz> және [https://edoc.kz \(https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff\)](https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff) Порталында жарияланған қолданыстағы тарифтерге сәйкес өтеулі қызметтер көрсетуге;

- Оператор ұсынатын E-DOC сервистерінің e-DOC/компания учаскелерін пайдалану ережелері мен тарифтеріне толық сәйкес келу мүмкіндігін ұсынуға;
- Қатысушыларға E-DOC Порталын және Сервистерін "сол қалпында" пайдалану мүмкіндігін және осы E-DOC пайдалану Ережелеріне сәйкес көзделген өкілеттіктерге және төленген қызметтерге сәйкес қамтамасыз етуге;
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, E-DOC -қа қол қоюда көзделген дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісіміне сәйкес тіркеу кезінде одан алынған E-DOC Қатысушысы ақпаратының құпиялылығын сақтауға міндетті;
- Қызмет көрсету кезінде Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілерінің талаптарын мүлтіксіз сақтауға міндетті.

10.2.2. Оператор:

- электрондық құжаттармен алмасу үшін тиімді механизмдермен қатысушыларды қамтамасыз ету мақсатында Порталдың рәсімдерін жетілдіруге;
- Қатысушы/Компания қажетті ақпаратты ұсынбаған немесе дұрыс ұсынбаған, сондай-ақ қатысушы осы Қағидалардың және/немесе жария оферталардың (шарттардың) және/немесе қатысушылармен жасалған электрондық қағаз шарттарды бұзған жағдайда қызметтер көрсетуден бас тартуға және/немесе қызметтер көрсетуді тоқтата тұруға;
- Порталда жарияланған және Портал Қатысушысымен жасалған Шарттық қатынастар және/немесе жария оферталар (шарттар) негізінде E-DOC техникалық қолдау қызметіне жүгіну регламентіне сәйкес Портал функционалын сүйемелдеуді және E-DOC Қатысушыларын техникалық қолдауды қамтамасыз етуге;
- E-DOC Қатысушысынан сұрау бойынша қызмет көрсету үшін қажетті ақпаратты алуға;
- тіркеу кезінде E-DOC қатысушысы ұсынған мәліметтердің сенімділігіне күмән туындаған жағдайда және дұрыс еместігі анықталған жағдайда E-DOC қатысушысының E-DOC порталына және қызметтеріне қол жеткізуіне тосқауыл қою үшін тексеру іс-шараларын жүргізуге;
- тексеру іс-шараларын жүргізу кезінде осы E-DOC пайдалану Ережелеріне сәйкес шешім қабылдауға және әрекет етуге;

- егер Қатысушының іс-әрекеттері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және/немесе E-DOC пайдалану ережелеріне қайшы келсе, оның E-DOC қызметтеріне қолжетімділігін бұғаттауға міндетті;
- E-DOC барлық ақпаратқа ие болу айрықша құқығына;
- Порталда техникалық жұмыстар туралы алдын ала хабарлай отырып, ұсынылатын қызметтердің сапасын жетілдіру мақсатында E-DOC қызметін тоқтатумен жоспарлы техникалық жұмыстарды жүргізу, техникалық іркілістер туындаған жағдайда E-DOC жұмыс регламентіне сәйкес жоспардан тыс техникалық жұмыстарды жүргізу (осы Ережелерге 1-қосымша);
- қолдану ережелерін бір жақты тәртіпте, осындай өзгерістерді бекіту және оларды <https://edoc.kz/ru/pages/show/rules> сілтемесі бойынша Порталда орналастыру арқылы өзгертуге және толықтыруға, өзгерістер порталда жарияланған сәттен бастап күшіне енеді;
- ЭС беру мүмкіндігін қамтамасыз ететін үшінші тұлғалардың қызметтерін пайдалану және;
- әкімшінің хабарламаларын, хабарламаларын және басқа да ақпараттық материалдарды жіберу керек. Кейбір жағдайларда оларды алудан бас тарту мүмкін;
- ЭС Порталды пайдалану кезінде барлық іс-қимылдарды логикалауды және жіберілетін ақпаратты сақтауды жүргізуге міндетті;
- көрсетілген байланыс деректерін тексеруді қоса алғанда, пайдаланушылар мен қатысушылардың ұсынылған барлық дербес деректерін өтеулі негізде верификациялау мен аккредиттеуді (тексеру іс-шараларын) жүргізуге, электрондық хаттар, өтінімдер жіберуге, көрсетілген деректерді растау үшін қатысушының байланыс нөмірлеріне қоңырау шалуды жүзеге асыруға, қатысушыға E-DOC Порталы мен қызметтеріне қолжетімділікті қамтамасыз ету дәйексіз болған жағдайда бұғаттауға;
- E-DOC Қатысушысы осы Ережелердің қандай да бір тармағын бұзған жағдайда оператор Порталға және оның сервистеріне кіруді тоқтата тұру немесе толық жабу туралы шешім қабылдайдауға;
- Порталда жаңа Сервистерді дамыту және енгізу, сервистердің әрекеттері мен функционалдығына өзгерістер енгізуге/жоюға;
- осы Ережелер мен оның қосымшаларына сәйкес қызметтерге қол жеткізуге мүмкіндік беру үшін төлем жасауға және қызметтерге ақы төлеуді талап етуге;
- осы Ережелер мен оның қосымшаларына сәйкес E-DOC қатысушыларына айыппұл және басқа да санкциялар салуға;
- электрондық құжаттармен жұмысты жалғастырудың мүмкін еместігіне әкеп соқтыратын Порталдың ақауы болған жағдайда, техникалық

іркiлiстер туындаған жағдайда порталдағы E-DOC жұмыс регламентiне сәйкес ақаулықтарды жойғанға дейiн техникалық үзiлiс жариялауға мiндеттi (осы Қағидаларға 1-қосымша);

- осы Ережелердiң талаптарын өрескел бұзған E-DOC қатысушысын портал сервистерiн пайдаланудан шеттетуге құқылы.

10.2. Оператор ешбiр жағдайда Порталда Қатысушылардың атынан және/немесе орнына электрондық құжаттарды орналастырмайды.

11. ЖҰМЫСТАРДЫ ТАПСЫРУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ОПЕРАТОРДЫҢ ҚЫЗМЕТТЕРІНЕ АҚЫ ТӨЛЕУ

11.1. Оператор Порталға Қатысушыларға (https://edoc.kz/ru/pages/show/customer_tariff) Порталында орналастырылған, шот ұсыну сәтiндегi қолданыстағы тарифтерге сәйкес және (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>) Порталда орналастырылған жария офертаға сәйкес төлемге шот ұсынады.

11.2. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкес Оператор электрондық шот-фактураларды ұсынуды [Электрондық Шот-Фактуралардың Ақпараттық Жүйесi \(esf.gov.kz\)](#) мекенжайы бойынша орналасқан ақпараттық жүйе арқылы жүргізуге құқылы.

11.3. Оператор көрсететiн қызметтер (<https://edoc.kz/ru/pages/show/offer>) Порталында орналастырылған жария офертаның шарттарына сәйкес көрсетiлген және Қатысушы қабылдаған болып саналады.

12. ЖАУАПКЕРШІЛІКТІ ШЕКТЕУ

12.1. Оператор E-DOC қатысушысында E-DOC жұмыс iстеу үшін қажеттi сәйкес келмейтiн аппараттық-техникалық кешеннің болуы себебiнен E-DOC қатысушысы және/немесе E-DOC қатысушысы ұсынатын ұйым келтiрген қандай да бiр залал, шығын және өзге де залал үшін жауапты болмайды, атап айтқанда:

12.1.1. E-DOC Қатысушысында E-DOC-та жұмыс iстеу үшін талаптарды қанағаттандыратын бағдарламалық-аппараттық мүмкiндiктердiң қажеттi жиынтығы бар компьютерлiк техниканың болмауы.

12.1.2. E-DOC Қатысушысына компьютерлiк техникада қамтылған бағдарламалық-аппараттық шектеулер мен баптаулардың болуы, бұл E-DOC қатысушысына E-DOC толық жұмыс iстеуге мүмкiндiк бермедi.

12.1.3. E-DOC Қатысушысының компьютерлiк техниканың вирустармен залалдануы себебiнен Порталда жұмыс iстей алмауы (бұл жағдайда E-DOC қатысушының компьютерлiк вирустармен залалданған

компьютерлерінен ешқандай ақпаратты жібермейді).

- 12.1.4. E-DOC Қатысушысы мүдделерін білдіретін ұйымда техникалық сүйемелдеу бөлімі енгізген желілік жүйелер жұмысындағы кемшіліктер мен шектеулер, сондай-ақ E-DOC қатысушысының интернет желісінен регламенттелмеген және болжанбаған уақытша ажыратуларға әкеп соққан және Қатысушыға E-DOC-та толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік бермейтін техникалық сүйемелдеу бөлімінің аппараттық-бағдарламалық кешені жұмысындағы іркілістер.
- 12.1.5. E-DOC Қатысушысының ұйымына интернет-провайдер енгізген желілік жүйелер жұмысындағы кемшіліктер мен шектеулер, сондай-ақ E-DOC Қатысушысының интернет-провайдеріндегі аппараттық-техникалық кешеннің жұмысындағы іркілістер, бұл E-DOC Қатысушысының интернет желісінен реттелмеген және күтпеген уақытша ажыратуларға әкеп соқты және қатысушыға E-DOC-та толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік бермеді.
- 12.1.6. E-DOC Қатысушысының лицензияланбаған бағдарламалық қамтылымды пайдалануы, бұл E-DOC қатысушысының интернет желісінен реттелмейтін күтпеген уақытша ажыратуларына алып келді және E-DOC қатысушысына E-DOC-та толыққанды жұмыс істеуге мүмкіндік бермеді.
- 12.2. Егер E-DOC қатысушысы орналастырған ақпарат E-DOC қатысушысының өзінің (қатысушы ұйымы қызметкерлерінің) кінәсінен оны E-DOC қатысушысының ұйымына залал келтіру мақсатында пайдаланған үшінші тұлғаларға белгілі болған жағдайда, Оператор E-DOC қатысушысының және ол ұсынатын ұйымның алдында жауапты болмайды.
- 12.3. E-DOC қатысушысы қандай да бір контентті, ақпаратты E-DOC-та орналастыруға қатысты заңнаманы, регламенттер мен нормативтік актілерді сақтау үшін толық жауапты болады қатысушы Оператор E-DOC қатысушысы тарапынан және атынан жарияланатын ақпараттың мазмұны мен мәтіні үшін жауапты емес екенін мойындайды және келіседі.
- 12.4. E-DOC қатысушысы порталға қатысушы орналастыратын суреттерді, файлдарды қоса алғанда, ақпараттың мазмұнына қатысты үшінші тараптың операторға талап қоюы нәтижесінде Операторға келтірілген залалды, шығындарды, шығыстар мен залалдарды өз есебінен өтеуге міндеттенеді.
- 12.5. Оператор E-DOC қатысушыларының және/немесе мүдделерін E-DOC-қа білдіретін ұйымның алдында жоғалған пайда, толық алынбаған кіріс, деректердің жоғалуы, қаржылық шығындар үшін, сондай-ақ жанама, арнайы, жанама, айыппұл немесе жазалау залалы, кәсіпорынның жоғалуы; шарттардың бұзылуы; іскерлік беделге нұқсан келтіру немесе іскерлік беделге нұқсан келтіру; болжанған жинақ ақшадан айырылу үшін жауапты болмайды.

Оператордың жауапкершілігі шектеулі және ешбір жағдайда Оператордың ең жоғары жауапкершілігі Порталға қол жеткізудің көрсетілген қызметтерінің және

оператордың жауапкершілігінің басталуына әкеп соққан жағдай туындаған кезде қолданыста болған соңғы 3 (үш) айда толық төленген қызметтердің құнынан аспайтын болады.

13. ҚОСЫМША АҚПАРАТ

- 13.1. Электрондық құжаттармен алмасудың егжей-тегжейлі ережелері келесі Жұмыстың басталуы - EDOC v.2 – Білім базасы мекен-жайында орналасқан пайдаланушылардың нұсқаулықтарында келтірілген.
- 13.2. Жұмыс уақыты мен күнтізбелер, оқиғалар, операциялар тек портал уақытымен белгіленеді. Порталдың уақыты Қазақстан Республикасының уақыты ретінде анықталды, Нұр - сұлтан қ. GMT+6.
- 13.3. Ережені жаңарту күні 2021 жылғы 01 Қыркүйек.



Е-DOC ПАЙДАЛАНУ ЕРЕЖЕЛЕРІНЕ № 1 ҚОСЫМША

ТЕХНИКАЛЫҚ ІРКІЛІСТЕР ТУЫНДАҒАН ЖАҒДАЙДА Е-DOC ЖҰМЫС ІСТЕУ РЕГЛАМЕНТІ

1. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

- 1.1. Ақпаратқа санкцияланбаған әсер ету – ақпаратқа қол жеткізудің таралып кетуіне, бұрмалануына, қолдан жасалуына, жойылуына, бұғатталуына, сондай-ақ ақпарат жеткізгішінің жоғалуына, жойылуына немесе жұмыс істеуінің іркілуіне әкеп соқтыратын, қол жеткізудің белгіленген құқықтарын және/немесе ережелерін бұза отырып, қорғалған ақпаратқа әсер ету;
- 1.2. Порталдың стандартты жұмыс істеуі – техникалық іркілістер болмаған кезде өңделетін ақпараттың берілген режимдерінде және көлемдерінде Порталдың жұмыс істеуі;
- 1.3. Еңсерілмейтін күш жағдайлары - тосын құбылыстар. тұтастай алғанда Порталдың жұмыс істеуін тоқтатуға немесе тиісінше жұмыс істемеуіне әкеп соқтыратын зілзалалар, әскери іс-қимылдар немесе болжау немесе алдын алу мүмкін емес өзге де мән-жайлар;
- 1.4. Порталға қызмет көрсету жөніндегі жоспардан тыс іс – шаралар - Порталдың күрделі осалдығын жою мақсатында бағдарламалық қамтылымның күрделі жаңартуларын орнатумен не істен шыққан жабдықты ауыстырумен байланысты техникалық-профилактикалық жұмыстар;
- 1.5. Техникалық және профилактикалық жұмыстар – техниканың және (немесе) жабдықтың істен шығуын және олардың мерзімінен бұрын тозуын болдырмау мақсатында профилактиканы, ақауларды жоюды, жекелеген бөліктер мен блоктарды ауыстыруды, жабдықтың қуатын арттыру үшін жабдықты, бағдарламалық қамтылымды, қосымша құрылғылар мен платаларды орнатуды және баптауды қамтитын есептеу техникасы құралдары мен телекоммуникациялық жабдықты жұмысқа қабілетті күйде ұстау жөніндегі іс-шаралар кешені және пайдаланушыларға көмек көрсету;
- 1.6. Техникалық іркіліс – Порталдың немесе оның жекелеген компонентінің бағдарламалық-аппараттық кешенінің жоспарланбаған уақытша істен шығуы (бір немесе бірнеше қатысушының Порталды пайдалану мүмкіндігінің болмауына әкеп соққан (апаттық тоқтау, жад мазмұнының бұзылуы, аппараттық-бағдарламалық қамтылым ресурстарының шамадан тыс жүктелуі және қабылданған технологияны елеулі түрде бұзатын және бағдарламалық қамтылымды жүйе жағдайында пайдалануға мүмкіндік бермейтін басқа да жағдайлар, оның ішінде бағдарламалық

қамтылым беретін қате шығыс деректері (нәтижелері));

- 1.7. Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну регламенті – E-DOC-та жарияланған (<https://edoc.kz>) порталдың техникалық қолдау қызметінің Пайдаланушыларға қызмет көрсету және жүгіну тәртібін анықтайтын регламент.
- 1.8. Жобаны басқару жүйесі - жобалар мен тапсырмаларды басқаруға арналған Оператордың ақпараттық жүйесі, соның ішінде қателерді қадағалау және Портал пайдаланушыларының өтініштерін есепке алу үшін.

2. ЖҮЙЕНІҢ ИНЦИДЕНТТЕРІН (ТЕХНИКАЛЫҚ ІРКІЛІСТЕРІН) ЖІКТЕУ

- 2.1. Инциденттерді (техникалық іркілістерді) жіктеу Жүйелер келесі түрлерге бөлінеді:
 - операторға тәуелді;
 - операторға тәуелсіз.

3. ТЕХНИКАЛЫҚ ІРКІЛІСТІҢ ТУЫНДАУЫ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ КӨЗДЕРІ

- 3.1. Техникалық іркілістің туындауы туралы ақпарат көздері болып табылатындар:
 - пайдаланушының хабарламасы;
 - Порталдың жұмыс істеу мониторингін орындайтын оператор мамандарының хабарламасы;
 - техникалық іркілісті анықтаған, порталдың жұмыс қабілеттілігі мен қолжетімділігін анықтау үшін пайдаланылатын порталдың ақаулықтарын мониторингілеу және анықтау бойынша бағдарламалық-аппараттық құралдар.

4. ПОРТАЛДЫ ПАЙДАЛАНУ КЕЗІНДЕ ТЕХНИКАЛЫҚ ІРКІЛІСТЕР ТУЫНДАҒАН ЖАҒДАЙДА ПАЙДАЛАНУШЫЛАР МЕН ОПЕРАТОРДЫҢ ІС-ҚИМЫЛЫ

- 4.1. Техникалық іркіліс туындаған кезде мынадай іс-шаралар жүргізіледі:
 - 4.1.1. Пайдаланушы Операторды Астана қаласының уақыты бойынша техникалық іркілісті анықтау күні мен уақытын, байланыс деректерін және растайтын құжаттарды ұсына отырып, Порталдың техникалық қолдау қызметіне Жүгіну регламентіне сәйкес Порталдың техникалық қолдау қызметіне жүгіну арқылы хабардар етеді.
 - 4.1.2. Оператор Порталдың жұмысында немесе конфигурациясында стандартты жұмыс істеуіне сәйкес келмейтін өзгерістер анықталған жағдайда Портал жобаларын басқару Жүйесінде техникалық іркілістің туындау ықтималдығы туралы ақпаратты «Техникалық іркіліс» трекері бар міндет түрінде тіркейді.
 - 4.1.3. Оператор Астана қаласының уақыты бойынша жұмыс уақытының екі сағаты ішінде

алынған ақпаратқа немесе ұсынылған материалдарға (экрандық суреттерге және пайдаланушы ұсынған өзге де электрондық құжаттарға) талдау жүргізеді, қажет болған жағдайда Порталдың техникалық іркіліс фактісін растау немесе теріске шығару мақсатында техникалық іркіліске әкеп соққан әрекеттерді қайталайды (еліктейді).

4.1.4. Порталдың техникалық қолдау мамандары Порталдың техникалық қолдау қызметіне Жүгіну регламентіне сәйкес жүгіну тәсіліне байланысты техникалық іркілісті анықтаған Портал пайдаланушысымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.

4.1.5. Техникалық іркілісті теріске шығарған кезде Оператор Порталдағы техникалық іркілісті теріске шығару туралы фактілердің бар екендігі расталғаннан кейін отыз минут ішінде техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны растайтын ақпаратты қоса бере отырып, техникалық іркілісті теріске шығару туралы хабардар етеді.

5. ТЕХНИКАЛЫҚ ІРКІЛІСТЕР РАСТАЛҒАН ЖАҒДАЙДА ОПЕРАТОРДЫҢ ЖОСПАРДАН ТЫС ТЕХНИКАЛЫҚ ЖҰМЫСТАРДЫ ЖҮРГІЗУ ТӘРТІБІ

5.1. Оператор Портал жұмысында техникалық іркілістің болуын растаған кезде жобаны басқару жүйесінде техникалық іркілістің сипаттамасы бар міндетте «Расталды» мәртебесі белгіленеді, іркілістің күрделілік деңгейі, іркілісті жоюдың жоспарлы күні мен уақыты және іркілісті жоюға жауапты Оператордың маманы көрсетіледі.

5.2. Техникалық іркілістер олардың Порталдың бағдарламалық-аппараттық кешенінің жұмыс істеуіне және электрондық құжатты жүргізу процестеріне әсер ету дәрежесі бойынша мынадай сындарлы деңгейлерге бөлінеді:

- төмен - электрондық құжатпен жұмыс істеуге байланысты бизнес-процестерге кедергі келтірмейтін іркілістер;
- орташа - Портал пайдаланушыларының алдыңғы жұмысының нәтижесіздігіне әкеп соғуы мүмкін немесе әкеп соққан техникалық іркілістің әсеріне ұшыраған электрондық құжаттармен жұмыс істеу мүмкіндігінің болмауына әкеп соққан іркілістер;
- жоғары - Порталдың барлық пайдаланушыларында электрондық құжаттарға қол жеткізу мүмкіндігі жоқ бір және одан көп ЭЖ Порталдың тоқтауын немесе қолжетімсіздігін туындатқан іркілістер және/немесе оқиғалар.

5.3. Сындарлы деңгейі төмен техникалық іркілістер туындаған жағдайда Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

5.3.1. Техникалық іркіліс расталған сәттен бастап жұмыс уақытының бір сағаты ішінде техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны техникалық іркілістің сындарлы деңгейі, техникалық іркілісті жоюдың жоспарлы уақыты мен күні туралы хабардар етеді. Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда Пайдаланушыны қайта хабардар етеді;

- 5.3.2. Техникалық іркіліс себептерін жоюға дереу кіріседі;
- 5.3.3. Жобаны басқару жүйесіндегі техникалық іркілісті жойғаннан кейін техникалық іркілістің сипаттамасы бар міндетте «Жойылды» мәртебесін белгілейді, осындай іркілістерге жол бермеу жөніндегі ұсыныстарды көрсете отырып, іс-шараның іркілісін жою үшін жасалған іркілісті жоюдың нақты күні мен уақытын көрсетеді;
- 5.3.4. Техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны жұмыстардың аяқталғаны және техникалық іркілістің жойылғаны туралы қайта хабардар етеді.
- 5.4. Сындарлы деңгейі орташа техникалық іркілістер туындаған жағдайда Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:
- 5.4.1. Техникалық іркіліс расталған сәттен бастап жұмыс уақытының бір сағаты ішінде Порталдың басты бетінде техникалық іркіліс, оның сындарлы деңгейі, жоспарлы уақыт және оны жою күні туралы ақпаратты орналастырады. Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты Порталда қайта орналастырады.
- 5.4.2. Техникалық іркіліс расталған сәттен бастап жұмыс уақытының бір сағаты ішінде техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны техникалық іркіліс, оның сындарлы деңгейі, жоспарлы уақыты және оны жою күні туралы хабардар етеді.
- 5.4.3. Осы ақпарат өзгерген жағдайда техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны қайта хабардар етеді.
- 5.4.4. Жобаны басқару жүйесіндегі техникалық іркілісті жойғаннан кейін техникалық іркілістің сипаттамасы бар міндетте «Жойылды» мәртебесін белгілейді, осындай іркілістерге жол бермеу жөніндегі ұсыныстарды көрсете отырып, іс-шараның іркілісін жою үшін жасалған іркілісті жоюдың нақты күні мен уақытын көрсетеді.
- 5.4.5. Техникалық қолдауға жүгінген Пайдаланушыны техникалық іркілісті жою туралы, жоюдың нақты күні мен уақыты туралы қайта хабардар етеді, сондай-ақ осы ақпаратты Порталдың басты бетіне орналастырады.
- 5.5. Сындарлы деңгейі жоғары техникалық іркілістер туындаған жағдайда Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:
- 5.5.1. Техникалық іркіліс расталған сәттен бастап жұмыс уақытының бір сағаты ішінде Порталдың басты бетінде техникалық іркіліс, оның сындарлы деңгейі, оны жоюдың жоспарлы күні мен уақыты туралы ақпаратты орналастыру арқылы Порталдың барлық Пайдаланушыларын орын алған іркіліс туралы хабардар етеді. Мұндай ақпарат өзгерген жағдайда ақпаратты Порталда қайта орналастырады.
- 5.5.2. Техникалық іркіліс расталған сәттен бастап Портал жұмысын толығымен тоқтатады.
- 5.5.3. Дерек техникалық іркілісті жоюға кіріседі.
- 5.5.4. Іркілісті жойғаннан кейін Портал жұмысын жандандырады.

5.5.5. Пайдаланушыларды техникалық іркілісті жоюдың нақты күні мен уақыты туралы ақпаратты Порталдың басты бетіне орналастыра отырып, техникалық іркілісті жою туралы қайта хабардар етеді.

6. ОПЕРАТОРДЫҢ ЖОСПАРЛЫ-ПРОФИЛАКТИКАЛЫҚ ЖҰМЫСТАРДЫ ЖҮРГІЗУ КЕЗІНДЕГІ ПОРТАЛ ЖҰМЫСЫНЫҢ ТӘРТІБІ

6.1. Порталда жоспарлы техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу кезінде Оператор мынадай іс-шараларды орындайды:

6.1.1. Портал Пайдаланушыларын техникалық және профилактикалық жұмыстар жүргізілгенге дейін екі күнтізбелік күн бұрын Порталдың басты бетінде жоспарланған жұмыстар туралы ақпаратты орналастыру жолымен хабардар етеді.

6.1.2. Жоспарлы техникалық және профилактикалық жұмыстарды жүргізу кезінде жоспарланған ашу және қорытынды шығарудың автоматты рәсімдерін қоса алғанда, Портал жұмысын толық тоқтатады.

6.1.3. Жоспарланған техникалық және алдын алу жұмыстарын жүргізеді.

6.1.4. Жұмыстар жүргізілгеннен кейін Портал жұмысын жандандырады.

Порталдың басты бетінде жұмыстың нақты аяқталған күні мен уақыты туралы ақпаратты орналастыра отырып, пайдаланушыларды жұмыстың аяқталғаны туралы хабардар етеді.