

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О ЗАКЛЮЧЕНИИ ЛИЦЕНЗИОННОГО ДОГОВОРА

ТОО «**Digital Trade System**», именуемый далее «**Лицензиар**», публикует настоящую оферту «**Лицензионный договор**» (далее - Договор), являющуюся договором-офертой (предложением) в адрес конкретного физического лица-индивидуального предпринимателя или конкретного юридического лица в соответствии со статьей 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан (ГК РК). В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, производящее акцепт (принятие) этой оферты становится «**Лицензиатом**».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

1.1. **Аппаратно-программный комплекс WK-3C-FR** (далее АПК) – модель контрольно-кассовой машины с функцией фиксации и передачи данных Аппаратно-программный комплекс WK-3C-FR, зарегистрированная в Государственном реестре контрольно-кассовых машин.

1.2. **Трехкомпонентная интегрированная система «Trinity»** – интегрированная система, состоящая из контрольно-кассовой машины с функцией фиксации и передачи данных, системы (устройства) для приема безналичных платежей, а также оборудования (устройства), оснащенного системой автоматизации управления торговли, оказания услуг, выполнения работ и учета товаров, или программно-аппаратного комплекса, заменяющего все три компонента интегрированной системы, исключительные имущественные права на которую принадлежат Лицензиару.

1.3. **Экземпляр ТИС** – Трехкомпонентная интегрированная система «Trinity», включающая в себя Аппаратно-программный комплекс WK-3C-FR, предоставляемая Лицензиату в виде права временного использования экземпляров программного обеспечения, передаваемых Лицензиату и/или размещенных на площадке Лицензиара, согласно условиям Договора.

1.4. **Лицензиат** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее право временно использовать Экземпляр ТИС на территории Республики Казахстан до окончания срока действия настоящего Договора.

1.5. **Сублицензиат** – третье лицо, не являющееся Стороной настоящего Договора, которому Лицензиат в соответствии с условиями настоящего Договора предоставил неисключительное право временного использования экземпляров ТИС на основании соответствующего сублицензионного договора.

1.6. **Оператор фискальных данных** (далее – ОФД) – юридическое лицо, обеспечивающее передачу сведений о денежных расчетах в оперативном режиме в налоговые органы по сетям телекоммуникаций общего пользования, определенное уполномоченным органом в сфере обеспечения поступлений налогов и платежей в бюджет по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

1.7. **Подключение организации** – услуга по регистрации Лицензиата на сайте <https://web.tis24.kz/>, на основании введенных Лицензиатом данных, включающая в себя формирование заявления о регистрации трехкомпонентной интегрированной системы для регистрации Экземпляра ТИС в органах государственных доходов Республики Казахстан, фиксация номера регистрационной карточки Экземпляра ТИС, присвоенного органом государственных доходов Республики Казахстан.

1.8. **Активация лицензии Экземпляра ТИС** – техническая процедура по запуску экземпляра ТИС в рабочий режим на период срока действия лицензии Экземпляра ТИС, осуществляемая Лицензиатом на сайте <https://web.tis24.kz/> после Подключения организации, а также посредством привязки действующего активационного номера (кода) лицензии (пакета) к Экземпляру ТИС после регистрации Лицензиатом лицензий Экземпляров ТИС в органах государственных доходов и регистрации АПК (ввода сведений) на сайте ОФД. Допускается последовательная Активация лицензий Экземпляра

ТИС на один и тот же Экземпляр ТИС, при этом, сроки временного использования данного экземпляра ТИС, установленные соответствующими лицензиями, суммируются.

1.9. Отчетный период – неделимый период, продолжительность которого определяется условиями настоящего Договора, в котором были предоставлены права временного использования Экземпляров ТИС.

1.10. Техническая поддержка первого уровня – оказываемые Лицензиатом услуги технической поддержки Сублицензиатов и предоставление Лицензиатом консультаций Сублицензиатам по вопросам функциональных возможностей и порядка использования экземпляров ТИС в соответствии с положениями Договора и Приложением 2 к нему.

1.11. Техническая поддержка второго уровня – оказываемые Лицензиаром услуги технической поддержки и технического обслуживания Лицензиата, и предоставление Лицензиаром консультаций Лицензиату для получения Сублицензиатами результатов, соответствующих функциональному назначению экземпляра ТИС в соответствии с положениями Договора и Приложением 3 к нему.

1.12. Система СУРРО – система учета, регистрации и разрешения Обращений, созданная и поддерживаемая Лицензиаром для обеспечения оказания технической поддержки.

1.13. Обращение – зарегистрированный Лицензиаром в СУРРО вопрос о функциональных возможностях и порядке использования Экземпляров ТИС, предоставляемых в рамках настоящего Договора. Примеры обращений: вопросы по Активации лицензии Экземпляра ТИС, эксплуатации Экземпляра ТИС, консультации по созданию пользователей-кассиров, закрытию отчетов и другие вопросы Лицензиата, относящиеся к предоставляемым в рамках настоящего Договора Экземплярам ТИС.

2. 2. АКЦЕПТ ДОГОВОРА

2.1. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является совершение физическим лицом – индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом действий по выполнению условий Договора в части начала использования Экземпляра ТИС и/или уплаты (оплаты) за лицензии Экземпляра ТИС.

2.2. Акцепт Договора означает, что Лицензиат согласен со всеми положениями Договора, и равносителен заключению Договора. В связи с вышеизложенным, Лицензиат обязан внимательно прочитать текст Договора. Если Лицензиат не согласен с каким-либо пунктом Договора, Лицензиат не должен совершать акцепт настоящей публичной оферты.

2.3. Совершая действия по акцепту настоящего Договора, Лицензиат подтверждает свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Лицензиаром.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. В соответствии с условиями настоящего Договора, Лицензиар обязуется предоставить Лицензиату право временно использовать Экземпляры ТИС, включая услуги по Подключению организации, с сохранением за Лицензиаром возможности использования Экземпляров ТИС и права выдачи лицензии другим лицам (простая, неисключительная лицензия), а Лицензиат обязуется выплачивать вознаграждение за предоставленные права (лицензии) и оказанные услуги. Размер вознаграждения, период временного использования и виды лицензий Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации, указаны в Приложении 1 к настоящему Договору.

3.2. Лицензиар настоящим гарантирует, что является надлежащим правообладателем имущественных прав на указанные в п.2.1. Договора Экземпляры ТИС.

3.3. Лицензия Экземпляра ТИС признается принятой Лицензиатом с момента Активации соответствующей лицензии Экземпляра ТИС Лицензиатом.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Лицензиар вправе:

4.1.1. Осуществлять адаптацию, модификацию или изменение функциональных возможностей Экземпляров ТИС.

4.1.2. В случае не поступления оплаты на банковский расчетный счет Лицензиара согласно условиям настоящего Договора, осуществить блокировку возможности удаленного доступа ко всем или части предоставленных Лицензиату Экземпляров ТИС.

4.1.3. В случае не поступления оплаты на банковский расчетный счет Лицензиара согласно условиям настоящего Договора, изъять у Лицензиата неоплаченные Экземпляры ТИС, включая права их временного использования.

4.1.4. По своему усмотрению изменять цены на лицензии Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации. Внесенные изменения цен на предоставление лицензий Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации вступают в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента публикации уведомления на сайте Лицензиара <https://www.web.tis24.kz/> или с даты, указанной в уведомлении.

4.1.5. Для предотвращения аварийных ситуаций проводить плановое техническое обслуживание с временной остановкой работы всех или части Экземпляров ТИС, при условии обязательного своевременного оповещения Лицензиата до момента начала планового технического обслуживания, предполагающего временную остановку работы Экземпляров ТИС.

4.1.6. В случае возникновения аварийной ситуации производить временную остановку работы Экземпляров ТИС с обязательным оповещением Лицензиата.

4.2. Лицензиар обязуется:

4.2.1. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления оплаты на банковский расчетный счет Лицензиара, посредством организации возможности удаленного доступа, предоставить Лицензиату лицензию Экземпляра ТИС, согласно условиям настоящего Договора. Организация возможности удаленного доступа осуществляется посредством назначения на сайте <https://tis24.kz/> пользователям Лицензиата соответствующих прав на доступ к личному кабинету Лицензиата для генерации (создания) и управления активационными номерами (кодами) лицензий Экземпляров ТИС, предоставляемых в рамках настоящего Договора.

4.2.2. При условии соблюдения Лицензиатом условий оплаты, согласно требований настоящего Договора, обеспечивать круглосуточную работоспособность предоставленных Лицензиату Экземпляров ТИС в период срока действия активированных лицензий, за исключением времени простоя по причине планового технического обслуживания или аварийных ситуаций, а также за исключением случаев блокировки со стороны ОФД либо перебоев в работе ОФД.

4.2.3. Разместить на сайте <https://web.tis24.kz/> технические документы, относящиеся к Экземплярам ТИС и предоставить Лицензиату доступ к данным документам.

4.2.4. В порядке согласно Приложению 3 к настоящему Договору предоставлять Лицензиату Техническую поддержку второго уровня.

4.2.5. Принимать разумные меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных, вводимых Лицензиатом, его работниками в Экземпляры ТИС, путем соблюдения требований не допускать их распространения без согласия Лицензиата, его работников или их законных представителей либо наличия иного законного основания.

4.3. Лицензиат вправе:

4.3.1. Использовать Экземпляры ТИС в соответствии с функциональным назначением согласно условиям Договора в период срока действия соответствующих лицензий.

4.3.2. Предоставлять право временного использования экземпляров ТИС третьим лицам – Сублицензиатам в пределах внесенной суммы предоплаты. Договор Лицензиата с

Сублицензиатами на предоставление права временного использования экземпляров ТИС не может быть заключен на срок, превышающий срок действия настоящего Договора.

4.3.3. В порядке, согласно Приложению 3 к настоящему Договору получать от Лицензиара Техническую поддержку второго уровня.

4.4. Лицензиат обязуется:

4.4.1. Использовать Экземпляры ТИС исключительно по назначению и на условиях Договора.

4.4.2. Самостоятельно, качественно и оперативно осуществлять Техническую поддержку первого уровня Сублицензиатам в порядке согласно Приложению 2 к Договору.

4.4.3. Нести ответственность перед Лицензиаром за действия Сублицензиатов, которым Лицензиат предоставил права временного использования предоставленными в рамках настоящего Договора экземплярами ТИС на основе сублицензионного договора.

4.4.4. Своевременно и в полном объеме, в соответствии с условиями Договора, выплачивать вознаграждение (оплату) за предоставляемые лицензии Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации.

4.4.5. Самостоятельно осуществить регистрацию АПК (ввод сведений) на сайте оператора фискальных данных, осуществить регистрацию (снятие с учета) в органах государственных доходов Экземпляров ТИС (и АПК), а также осуществлять другие действия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан для обеспечения легитимного использования предоставляемых согласно настоящего Договора Экземпляров ТИС.

4.4.6. Не осуществлять адаптацию или модификацию Экземпляров ТИС, а также не вносить в Экземпляры ТИС изменения, не исправлять ошибки, в том числе в целях их функционирования на технических средствах Лицензиата.

4.4.7. Предоставлять собственное согласие, своих работников или законных представителей, на сбор и обработку персональных данных, вводимых Лицензиатом, своими работниками или законными представителями в Экземпляры ТИС. Согласие на сбор, обработку персональных данных, вводимых в Экземпляры ТИС, предоставляется письменно или в форме электронного документа либо иным способом с применением элементов защитных действий, не противоречащих законодательству Республики Казахстан. Форма согласия на сбор и обработку персональных данных, вводимых в Экземпляры ТИС, приведена в Приложении 4 к настоящему Договору.

5. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Размер вознаграждения (оплаты) за лицензии Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации зависит от количества приобретаемых Лицензиатом лицензий Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации, с учетом периода их временного использования, согласно Приложению 1 к Договору. Период временного использования Экземпляров ТИС является неделимым.

5.2. Выплата вознаграждения в пользу Лицензиара производится Лицензиатом посредством 100 (сто) % предоплаты.

5.3. Экземпляры ТИС, включая права их временного использования, предоставляются Лицензиату по мере поступления оплаты за каждый Экземпляр ТИС.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Лицензиар и Лицензиат несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.2. В случае осуществления Лицензиатом адаптации или модификации Экземпляров ТИС, либо внесения в них изменений, исправления ошибок, в том числе в целях их функционирования на технических средствах пользователя, Лицензиар имеет право взыскать с Лицензиата штраф в размере 300 (трехсот) месячных расчетных

показателей, установленных на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на момент выплаты.

6.3. Лицензиар ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности за упущенную выгоду, прямые или косвенные убытки, понесенные Лицензиатом при работе с Экземпляров ТИС. Лицензиар не гарантирует отсутствие ошибок, равно их исправление. Лицензиат принимает условия настоящего Договора руководствуясь принципом «как есть».

6.4. Лицензиат полностью принимает на себя риск последствий использования Экземпляров ТИС, в т.ч. их взаимодействия с другим программным обеспечением, установленным на компьютере (сервере) Лицензиата, и соглашается с тем, что результат использования Экземпляров ТИС может не соответствовать ожиданиям Лицензиата.

6.5. Ни при каких обстоятельствах Лицензиар не несет ответственность за любой ущерб или убытки (включая, но не ограничиваясь, упущенную выгоду, убытки, вызванные утратой конфиденциальной или иной информации), возникающие в связи с использованием или невозможностью использования Экземпляров ТИС, в т.ч. в случае отказа работы Экземпляров ТИС, даже если Лицензиат направил уведомление о вероятности возникновения такого ущерба и/или убытков.

6.6. Любая ответственность Лицензиара перед Лицензиатом по настоящему Договору ограничена суммой, оплаченной Лицензиатом в адрес Лицензиара в рамках настоящего Договора за предшествующий отчетный период.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, чрезвычайными обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю. В этом случае срок выполнения обязательств Сторонами может быть продлен на время действий указанных обстоятельств.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказывать влияние и за возникновение которых не несут ответственности: землетрясение, наводнение, пожар, забастовки, военные действия, решения органов государственной власти, препятствующие выполнению договора.

7.3. Доказательством, свидетельствующим о возникновении обстоятельств непреодолимой силы и их длительности, являются документы, выданные национальной палатой предпринимателей (НПП) или иным компетентным органом или организацией государства, на территории которого данные обстоятельства имели место.

7.4. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства из-за возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты возникновения таких обстоятельств в письменном виде информирует другую Сторону о данном факте.

7.5. Не уведомление или несвоевременное уведомление о возникновении обстоятельств непреодолимой силы лишает Сторону права ссылаться на любое обстоятельство непреодолимой силы как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение своих обязательств.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

8.2. Сторонами устанавливается обязательный досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. Срок ответа на претензию составляет до 10 (десяти) рабочих дней с даты получения оригинала претензии по почте или электронной копии претензии по электронной почте.

8.3. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в СМЭС города Нур-Султан.

9. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

9.1. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность информации, ставшей им доступной в связи с настоящим Договором, и не допускать ее разглашения.

9.2. В рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся любых не общедоступных сведений Сторон, технологических особенностей Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации, содержания Договора, хода его исполнения, разрабатываемых маркетинговых (рекламных) компаний и полученных результатов.

9.3. Условия конфиденциальности вступают в силу с даты подписания настоящего Договора и действуют в течение 3 (трех) лет после прекращения срока действия Договора.

9.4. Любой ущерб, вызванный нарушением конфиденциальности, определяется и возмещается в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ И ПРОДЛЕНИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Договора в соответствии с условиями Договора и действует в течение 1 (одного) календарного года.

10.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

10.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке одной из Сторон посредством направления письменного уведомления другой Стороне. В данном случае Договор считается расторгнутым по истечении 1 (одного) календарного месяца после получения оригинала письменного уведомления другой Стороной и осуществления всех взаиморасчетов.

10.4. Договор считается продленным Сторонами на следующий календарный год в случае, если за 1 (один) календарный месяц до даты окончания срока действия настоящего Договора ни одна из Сторон не получит письменного уведомления от другой Стороны о его расторжении.

11. ГАРАНТИИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Лицензиар гарантирует, что передаваемые Лицензиату Экземпляры ТИС, принадлежат Лицензиару на законных основаниях и на момент заключения настоящего Договора являются свободным от каких-либо требований третьих лиц, как связанных с самими Экземплярами ТИС, так и с предоставляемым по Договору правом.

11.2. Лицензиар гарантирует, что Экземпляры ТИС соответствуют функциональным и техническим параметрам, указанным в технической документации.

11.3. Лицензиар будет защищать Лицензиата от всех исков третьих лиц в отношении интеллектуального или промышленного владения Экземплярами ТИС. В случае предъявления Лицензиату такого иска, последний должен незамедлительно проинформировать об этом факте Лицензиара.

11.4. Вся переписка в период действия Договора, в том числе произведенная через электронную почту или службу технического обслуживания Лицензиара, является официальной и может быть использована для выяснения обстоятельств при возникновении претензий Сторон.

11.5. В случае изменения реквизитов Лицензиат обязан сообщить Лицензиару об указанных изменениях в течение 10 (десяти) календарных дней с даты их осуществления.

**Приложение №1 к Публичной оферте
о заключении лицензионного договора**

**Виды лицензий Экземпляров ТИС, размер вознаграждения и срок действия
лицензий Экземпляров ТИС, а также размер вознаграждения за услугу по
Подключению организации.**

№	Наименование Услуг и виды лицензий Экземпляров ТИС	Срок действия	Едини ца измере ния	Кол -во	Цена, тенге
1	Подключение организации *	Приобретается однократно на период действия Лицензии на торговый объект (магазин) и Лицензии на место кассира	Услуга	1	49 900
2	Лицензия на торговый объект (магазин) **	(Основная Лицензия) С даты Активации до последнего дня месяца, в котором осуществлена Активация	шт	1	4 900
		(Однодневная Лицензия) С даты Активации до конца (23 часов 59 минут) такого дня	шт	1	250
3	Лицензия на место кассира *** (требуется подключение к ОФД ****)	(Основная Лицензия) С даты Активации до последнего дня месяца, в котором осуществлена Активация	шт	1	4 900
		(Однодневная Лицензия) С даты Активации до конца (23 часов 59 минут) такого дня	шт	1	250

* Подключение организации осуществляется в случае приобретения не менее одной Лицензии на торговый объект (магазин) и не менее одной Лицензии на место кассира.

** Активация Лицензии на торговый объект (магазин) осуществляется после Подключения организации и приводит к автоматической Активации одной Лицензии на место кассира.

*** Активация Лицензии на место кассира осуществляется после Подключения организации и наличия не менее одной Активированной Лицензии на торговый объект (магазин).

**** Стоимость услуг подключения и передачи данных ОФД не входит в стоимость лицензий Экземпляров ТИС, передаваемых в рамках Договора, а также не входят в стоимость услуги по Подключению организации.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПЕРВОГО УРОВНЯ

Настоящий документ определяет процесс осуществления Лицензиатом услуги технической поддержки Сублицензиатов, и предоставление Лицензиатом консультаций Сублицензиатам по вопросам функциональных возможностей и порядка использования экземпляров ТИС, права на которые предоставляются Лицензиату в рамках настоящего Договора.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПЕРВОГО УРОВНЯ

1.1. Техническая поддержка первого уровня оказывается Лицензиатом самостоятельно на основании запросов, поступивших от Сублицензиатов.

1.2. Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефону, E-mail, факсу, мессенджер WhatsApp. Срок ответа Лицензиата на запрос Сублицензиата определяется характером возникающих вопросов, но не более трех рабочих дней. Лицензиат обязуется предпринять действия по разрешению возникших проблем в минимальный возможный срок.

1.3. Техническая поддержка первого уровня осуществляется Лицензиатом посредством:

- выдачи консультаций по поступившим запросам через телефон, E-mail, факс, мессенджер WhatsApp;
- Активации лицензий экземпляров ТИС;
- проведения инструктажа по настройке и демонстрации работы экземпляров ТИС, мобильного приложения, web-интерфейса, модуля печати;
- предоставления и установки обновлений мобильного приложения и модуля печати;
- проведения проверки оплаты в ОФД и за право временного использования экземпляров ТИС;
- смены токенов в ОФД и установки их на экземпляры ТИС;
- проверки наличия интернет-соединения на аппаратном устройстве Сублицензиата;
- оказания помощи в решении технических проблем и предоставление ответов на вопросы, связанные с работой экземпляров ТИС;
- в форме иных действий, направленных на качественное оказание технической поддержки экземпляров ТИС.

1.4. Услуги оказываются Лицензиатом в рабочие дни с 09-00 до 19-00 по времени г. Нур-Султан.

1.5. Лицензиат не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг по технической поддержке, если она была вызвана:

- отсутствием на рабочем месте либо недоступностью персонала Сублицензиата;
- отсутствием полного доступа к техническим средствам Сублицензиата;
- отсутствием либо неисправностью каналов связи (телефонов, электронной почты, Интернета, внутренней сети);
- некорректными настройками используемого персонального компьютера, планшета, мобильного телефона Сублицензиата;
- перебоями сети телекоммуникации, электроснабжения или техническими сбоями оборудования на стороне оператора фискальных данных;
- блокировок работы экземпляров ТИС осуществляемых оператором фискальных данных;

- отсутствием оплаты за временное использование экземпляров ТИС, а также за услуги, предоставляемые ОФД;
- изменением законодательства Республики Казахстан.

1.6. Услуги по устранению существенных для Лицензиата замечаний и/или предложений Сублицензиатов к программному обеспечению, не связанных напрямую с наличием ошибок внутри экземпляров ТИС оказываются Лицензиатом в рамках отдельных дополнительных соглашений к настоящему Договору.

1.7. Оказание дополнительных услуг по технической поддержке первого уровня осуществляется Лицензиатом на основании заказа, поступившего от Лицензиара. Заказ Стороны оформляют в виде дополнительного соглашения к настоящему Договору.

2. ВИДЫ И ОБЪЕМ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПЕРВОГО УРОВНЯ

2.1. В рамках Технической поддержки первого уровня Лицензиат оказывает следующие услуги:

- 2.1.1. оказание консультаций по вопросам эксплуатации и технических возможностей экземпляров ТИС;
- 2.1.2. оказание консультаций по вопросам постановки экземпляров ТИС на учет в налоговом органе;
- 2.1.3. оказание консультаций по вопросам регистрации (ввода сведений) об экземплярах ТИС на сайте ОФД и работы с ним;
- 2.1.4. оказание консультаций по вопросам взаимодействия экземпляров ТИС с учетными системами, оборудованием и т.п.;
- 2.1.5. осуществление Активации лицензий экземпляров ТИС;
- 2.1.6. проведение инструктажа по настройке и демонстрации работы вариантов использования экземпляров ТИС в виде мобильного приложения, web-интерфейса, модуля печати и пр.
- 2.1.7. проведение инструктажа по настройке и демонстрации работы экземпляров ТИС для особых видов деятельности (ломбарды, обменные пункты и др.);
- 2.1.8. проведение проверки наличия Интернет-соединения или иного сетевого соединения на аппаратном устройстве Сублицензиата;
- 2.1.9. установка обновлений мобильного приложения, модуля печати экземпляров ТИС на аппаратном устройстве Сублицензиата;
- 2.1.10. проведение проверки поступления оплаты Сублицензиата за временное использование экземпляров ТИС и за услуги ОФД;
- 2.1.11. проведение смены токена в ОФД и введение его в экземпляр ТИС;
- 2.1.12. оказание помощи в решении технических проблем, связанных с эксплуатацией экземпляров ТИС Сублицензиатами, в том числе, предоставление ответов на вопросы, связанные с работой экземпляров ТИС, возникшей в результате ошибок сотрудников Сублицензиата или других ошибок.
- 2.1.13. оказание Сублицензиатам содействия в установке и настройке экземпляров ТИС при изменении конфигурации операционных систем, других базовых программных продуктов или аппаратных средств Сублицензиатов.

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ВТОРОГО УРОВНЯ

Настоящий документ определяет процесс оказания Лицензиаром услуги технической поддержки Лицензиатов, и предоставление Лицензиаром консультаций Лицензиатам по вопросам функциональных возможностей и порядка использования Экземпляров ТИС, права на которые предоставляются Лицензиату в рамках настоящего Договора.

3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ВТОРОГО УРОВНЯ

3.1. Техническая поддержка оказывается Лицензиаром самостоятельно или с помощью третьих лиц на основании запросов, поступивших от Лицензиатов.

3.2. Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефону, E-mail, мессенджер WhatsApp. Срок ответа Лицензиара на запрос Лицензиата определяется характером возникающих вопросов, но не более трех рабочих дней. Лицензиар обязуется предпринять действия по разрешению возникших проблем в минимальный возможный срок.

3.3. Техническая поддержка осуществляется Лицензиаром посредством:

- выдачи консультаций по поступившим запросам через телефон, E-mail, мессенджер WhatsApp;
- Активации лицензий Экземпляров ТИС;
- проведения инструктажа по настройке и демонстрации работы Экземпляров ТИС, мобильного приложения, web-интерфейса, модуля печати;
- предоставления и установки обновлений мобильного приложения и модуля печати;
- регистрации (ввода данных) Лицензиата на сайте <https://web.tis24.kz/>;
- регистрации Экземпляра ТИС в органах государственных доходов;
- регистрации АПК (ввод сведений) на сайте ОФД;
- проведения проверки оплаты в ОФД и за право временного использования Экземпляров ТИС;
- смены токенов в ОФД и установки их на экземпляры АПК;
- проверки наличия интернет-соединения на аппаратном устройстве Лицензиата;
- оказания помощи в решении технических проблем и предоставление ответов на вопросы, связанные с работой Экземпляров ТИС;
- в форме иных действий, направленных на качественное оказание технической поддержки Экземпляров ТИС;

3.4. Услуги оказываются Лицензиаром в рабочие дни с 09-00 до 18-00 по времени г. Нур-Султан.

3.5. Лицензиар не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг по технической поддержке, если она была вызвана:

- отсутствием на рабочем месте либо недоступностью персонала Лицензиата;
- отсутствием полного доступа к техническим средствам Лицензиата;
- отсутствием либо неисправностью каналов связи (телефонов, электронной почты, Интернета, внутренней сети);
- некорректными настройками используемого персонального компьютера, планшета, мобильного телефона Лицензиата;
- перебоями сети телекоммуникации, электроснабжения или техническими сбоями оборудования на стороне оператора фискальных данных;
- блокировок работы экземпляров АПК, осуществляемых оператором фискальных данных;

- отсутствием оплаты за временное использование Экземпляров ТИС, а также за услуги, предоставляемые ОФД;
- изменением законодательства Республики Казахстан.

3.6. Услуги по устранению существенных для Лицензиата замечаний и/или предложений к программному обеспечению, не связанных напрямую с наличием ошибок внутри Экземпляров ТИС оказываются Лицензиаром в рамках отдельных дополнительных соглашений к настоящему Договору.

3.7. Оказание дополнительных услуг по технической поддержке осуществляется Лицензиаром на основании заказа, поступившего от Лицензиата. Заказ Стороны оформляют в виде дополнительного соглашения к настоящему Договору.

3.8. Обращения/заказы по изменению или реализации дополнительных функциональных возможностей Экземпляров ТИС подлежат реализации по усмотрению Лицензиара, в случае их непротиворечивости налоговому законодательству Республики Казахстан и утвержденным техническим требованиям к Экземплярам ТИС.

4. ВИДЫ И ОБЪЕМ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. В рамках Технической поддержки Лицензиар оказывает следующие услуги:

4.1.1. оказание консультаций по вопросам эксплуатации и технических возможностей Экземпляров ТИС;

4.1.2. оказание консультаций по вопросам регистрации (ввода данных) Лицензиата на сайте <https://web.tis24.kz/>;

4.1.3. оказание консультаций по вопросам регистрации Экземпляров ТИС в органах государственных доходов;

4.1.4. оказание консультаций по вопросам регистрации АПК (ввода сведений) на сайте ОФД и работы с ним;

4.1.5. оказание консультаций по вопросам взаимодействия Экземпляров ТИС с учетными системами, оборудованием и т.п.;

4.1.6. осуществление Активации лицензий Экземпляров ТИС;

4.1.7. проведение инструктажа по настройке и демонстрации работы вариантов использования Экземпляров ТИС в виде мобильного приложения, web-интерфейса, модуля печати и пр.

4.1.8. проведение инструктажа по настройке и демонстрации работы Экземпляров ТИС для особых видов деятельности (ломбарды, обменные пункты и др.);

4.1.9. проведение проверки наличия Интернет-соединения или иного сетевого соединения на аппаратном устройстве Сублицензиата;

4.1.10. установка обновлений мобильного приложения, модуля печати на Экземплярах ТИС;

4.1.11. проведение проверки поступления оплаты Лицензиата за лицензии Экземпляров ТИС, включая услуги по Подключению организации, и за услуги ОФД;

4.1.12. проведение смены токена в ОФД и введение его в экземпляр АПК;

4.1.13. оказание помощи в решении технических проблем, связанных с эксплуатацией Экземпляров ТИС Лицензиатами, в том числе, предоставление ответов на вопросы, связанные с работой Экземпляров ТИС, возникшей в результате ошибок сотрудников Лицензиата или других ошибок.

4.1.14. оказание Лицензиатам содействия в установке и настройке Экземпляров ТИС при изменении конфигурации операционных систем, других базовых программных продуктов или аппаратных средств Лицензиатов.

**Приложение №4 к Публичной оферте
о заключении лицензионного договора**

**Форма согласия на сбор и обработку персональных данных,
вводимых в Экземпляры ТИС**

ПИСЬМЕННАЯ ФОРМА	ФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА -
<p>Настоящим Я, _____ <i>(ФИО полностью)</i> ИИН _____ даю оператору <i>(ИИН)</i> персональных данных ТОО «Digital Trade System» согласие на сбор и обработку своих персональных данных, вводимых в Экземпляры ТИС.</p> <p>_____ <i>(дата)</i> <i>(подпись лица)</i></p>	<p>Настоящим Я, _____ <i>(ФИО полностью)</i> ИИН _____, в форме <i>(ИИН)</i> электронного документа, с применением электронной цифровой подписи, даю оператору персональных данных ТОО «Digital Trade System» согласие на сбор и обработку своих персональных данных, вводимых в Экземпляры ТИС.</p> <p>_____ <i>(дата)</i> <i>(электронная цифровая подпись лица)</i></p>