

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») определяет существенные условия, на которых ТОО «kense.app», оказывает физическим и юридическим лицам, независимо от организационно-правовой формы, услуги по предоставлению доступа к продуктам kense.app. Настоящее Соглашение адресовано всем потенциальным клиентам.

1. Определение терминов

- 1) **Акцепт** – ответ потенциального Клиента, о полном принятии и согласии с условиями Основных документов, путем подписания любого из Основных документов либо осуществления оплаты Тарифного пакета;
- 2) **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента, в Платформу kense.app, для совершения действий, операций и/или получения информации, предусмотренной Соглашением и/или Соглашениями, заключенными с Компаниями;
- 3) **Владелец Сертификата** – физическое лицо, на имя которого выпущен Сертификат или данные, о котором внесены в Сертификат юридического лица;
- 4) **Время реагирования на уведомление о компрометации ключей** – 24 часа с момента получения уполномоченным должностным лицом Компании письменного или поданного по телефону уведомления о компрометации ключа;
- 5) **GOST** – Алгоритм шифрования регистрационного свидетельства для электронной цифровой подписи (ЭЦП), предназначенного для определения физического и юридического лица, подписавшего электронный документ;
- 6) **Интеграционный модуль** – внешнее расширение, устанавливаемое на программных продуктах компании 1С, для обмена данными между сторонними системами Клиента и Платформой kense.app;
- 7) **Клиент** – лицо, выразившие согласие на использование Платформы kense.app и зарегистрированное на платформе kense.app, в том числе: физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели, адвокаты, нотариусы, частные судебные исполнители и иные лица, деятельность которых не запрещена действующим законодательством Республики Казахстан, действующие от своего имени, а также юридические лица, их филиалы или представительства, от имени которых действуют уполномоченные лица Клиента;
- 8) **Компания** – Товарищество с ограниченной ответственностью «kense.app», БИН: БИН 230740039186, обладающее имущественными правами на Платформу kense.app и программные продукты, установленные на ней, а также обеспечивающее работоспособность платформы и продуктов, сервисов kense.app;
- 9) **Компрометация криптографического ключа (компрометация ключа/ЭЦП)** – констатация владельцем криптографического ключа обстоятельств, при которых возможно несанкционированное использование ключа электронной подписи неуполномоченными лицами;
- 10) **Компрометация Параметров доступа** – установление факта наступления Клиентом (уполномоченным представителем Клиента) обстоятельств, при которых возможно несанкционированное использование параметров доступа (логина (ИИН пользователя) и долговременного пароля) неуполномоченными лицами;
- 11) **Логин (номер учетной записи)** – под логином в Платформу kense.app понимается и признается последовательность цифровых символов, состоящая из 12-ти значного числа ИИН Клиента, характеризующая и служащая для идентификации Клиента в Платформе kense.app;
- 12) **NCA Layer** – это программное обеспечение, позволяющее работать с ЭЦП, для авторизации в государственных системах, подписывать, согласовывать электронные документы. Данное ПО можно скачать на портале «www.pki.gov.kz»;
- 13) **НУЦ РК** – Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан – удостоверяющий центр, уполномоченный осуществлять выпуск ЭЦП, сертификаты,

регистрационные свидетельства, и подтверждать их принадлежность подписавшему лицу. НУЦ РК имеет другие права и обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14) **Основные документы** – настоящая Политика конфиденциальности, Публичная оферта и Пользовательское соглашение Компании;

15) **Пароль доступа** – набор символов, состоящий из букв латинского алфавита и цифр, установленный системой автоматически либо Клиентом для входа в Платформу kense.app;

16) **Платформа kense.app** – продукты и сервисы визуализации и анализа данных, расположенные на веб-портале Компании и доступные для Клиентов после регистрации, на которых распространяется действие настоящего Пользовательского соглашения, размещенные в сети Интернет по адресу <https://kense.app/> и <https://office.kense.app/>, в том числе поддомены *. kense.app, а также любые другие веб-порталы Компании, содержащие ссылку на Основные документы;

17) **Политика конфиденциальности** – документ, регламентирующий порядок доступа, сбора, обработки, хранения, использования и защиты данных Клиента в рамках деятельности Компании;

18) **Правообладатель** – Товарищество с ограниченной ответственностью «kense.app», которое обладает исключительным правом на Платформу kense.app, и на иные объекты интеллектуальной собственности в силу Закона Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах» от «10» июня 1996 года №6 и Закона Республики Казахстан «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров» от «26» июля 1999 года №456-І);

19) **Публичная оферта** – предложение о заключении договорных отношений с Компанией, содержащее существенные условия использования Платформой kense.app, адресованное неограниченному кругу Клиентов.

20) **РК** – Республика Казахстан;

21) **Сертификат аутентификации** – сертификат, предназначенный для определения лица, проходящего через процедуру входа (аутентификации) в Платформу kense.app. По умолчанию файл данного сертификата содержит в своем наименовании «AUTH_RSA». Срок действия сертификата указывается в сертификате. Сертификат полученный после 29.04.2024 года содержит в своем наименовании «GOST»;

22) **Сертификат электронной цифровой подписи** – сертификат, предназначенный для определения лица, подписавшего электронный документ. По умолчанию файл данного сертификата содержит в своем наименовании «RSA» (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей) либо «GOST» (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющую совместную деятельность). Срок действия сертификата указывается в сертификате. Сертификат полученный после 29.04.2024 года содержит в своем наименовании «GOST»;

23) **Тарифный пакет** – форма коммерческого предложения Компании по предоставлению доступа к Платформе kense.app, содержащий информацию о стоимости, условиях и объеме услуг по предоставлению доступа к Платформе kense.app, опубликованный на официальном Платформе kense.app Компании;

24) **Уполномоченное лицо** – первый руководитель Клиента либо физическое лицо, связанное с Клиентом правовыми отношениями и уполномоченное Клиентом на совершение от имени Клиента действий в Платформе kense.app;

25) **Электронная цифровая подпись (ЭЦП) для резидентов РК** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, выданных Национальным удостоверяющим центром РК, и подтверждающий легитимность электронного документа. Для нерезидентов РК – аналог электронной подписи, отвечающий требованиям законодательства РК.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Основных документов.
- 2.2. Соглашение устанавливает общие принципы осуществления информационного взаимодействия с использованием Платформы kense.app между Сторонами, порядок доступа Клиента к Платформе kense.app, порядок получения и использования паролей Клиентом, а также порядок получения и использования паролей – формируемых с помощью Платформы kense.app. Требования к сбору, особенности порядка их обработки, хранения данных Клиента, порядок и особенности организации технического доступа к Платформе kense.app определяются Соглашением.
- 2.3. Совершая действия по Акцепту настоящего Соглашения, Клиент от своего имени или от имени юридического лица, которое он представляет, гарантирует свою правоспособность и дееспособность, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Компанией.
- 2.4. Использование Платформы kense.app регулируется настоящим Соглашением, Публичной офертой и Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных.
- 2.5. Клиент, посредством Акцепта настоящего Соглашения, подтверждает свое понимание того, что именно на указанные в данных Клиента доверенный номер телефона и адрес электронной почты будет направляться юридически значимая информация, включая конфиденциальную. Компания не несет ответственности (в т.ч. в случае допущения ошибки при указании доверенного номера телефона, адреса электронной почты) за:
- 1) доступ третьих лиц к указанным электронной почте или мобильному устройству, к которому привязан доверенный номер телефона; указания доверенного номера телефона, владельцем (абонентом) которого Клиент не является, адреса электронной почты, зарегистрированного не на имя Клиента;
 - 2) указания доверенного номера телефона/адреса электронной почты, на которые невозможно/ограничено направление/получение сообщений) за неполучение Клиентом какой-либо информации, направленной на указанные доверенный номер телефона, адрес электронной почты, в том числе, но, не ограничиваясь этим, за последующую невозможность получения параметров доступа и доступа к Платформе kense.app и/или за получение указанной информации неуполномоченными лицами и вызванные любым из этих обстоятельств у Клиента финансовых потерь (например, но, не ограничиваясь этим, убытков, косвенных убытков).
- 2.6. Клиент самостоятельно несет всю ответственность за достоверность, точность (включая отсутствие ошибок), актуальность и полноту сведений, которые Клиент обязан указать о себе в соответствии с Соглашением, а также за наступление у Клиента и/или связанных с ним лиц каких-либо негативных последствий, в том числе финансовых потерь (например, но, не ограничиваясь этим, убытков, косвенных убытков), в связи с недостоверностью, неточностью, неактуальностью, неполнотой этих сведений и не имеет, в связи с этим, к Компании каких-либо претензий.
- 2.7. В случае заключения Соглашения данные Клиента становятся неотъемлемой частью Соглашения. В связи с этим, условия Соглашения вступают в силу для Клиента с учетом оговорок, сделанных Клиентом в данных Клиента при совершении Акцепта Соглашения.
- 2.8. Местом заключения Соглашения является Республика Казахстан, г. Алматы.
- 2.9. Соглашение может быть изменено Компанией без какого-либо специального уведомления, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Платформе kense.app, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

3. Предмет соглашения

- 3.1. Предметом настоящего Соглашения являются условия и порядок использования Платформы kense.app, в том числе электронной подписи Клиента, паролей.
- 3.2. Настоящее Соглашение определяет:

- 1) получение Клиентами доступа к Платформе kense.app;
- 2) получение и использование паролей Клиентами;
- 3) интеграционное взаимодействие со сторонними программными продуктами Клиента для обмена данными;
- 4) использование Платформы kense.app;
- 5) оказание технической поддержки.

4. Общие условия

4.1. Клиент самостоятельно несет ответственность за правильность, полноту и достоверность указания своих данных. В случае некорректного ввода своих данных Клиент отвечает за последствия, которые могут возникнуть.

4.2. Клиент обязуется использовать Платформу kense.app только в законных целях и способами, не нарушающими права третьих лиц. Клиент самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за свои действия, связанные с использованием Платформы kense.app, в том числе, если такие действия приведут к нарушению прав и законных интересов третьих лиц, а также за соблюдение законодательства при использовании Платформы kense.app.

4.3. При использовании Платформы kense.app Клиент не вправе:

- 1) передавать свои данные третьим лицам. В случае передачи Клиентом своего логина и (или) пароля третьему лицу, Клиент несет ответственность за действия третьего лица, как за свои собственные. Все действия Клиента считаются совершенными Клиентом.
- 2) нарушать права третьих лиц, в том числе несовершеннолетних лиц, включая, но не ограничиваясь: право на неприкосновенность частной жизни, право на публичность, авторское право, товарный знак, патент, коммерческую тайну или любые другие права интеллектуальной собственности или собственности, и/или причинять им вред в любой форме;
- 3) выдавать себя за другого человека или представителя организации без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, за владельца сайта, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц в сети, а также вводить других Клиентов или Компании в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;
- 4) загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять контент, при отсутствии прав на такие действия согласно законодательству или каким-либо договорным отношениям;
- 5) загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять не разрешенную специальным образом рекламную информацию, спам (в том числе и поисковый), списки чужих адресов электронной почты, схемы «пирамид», многоуровневого (сетевого) маркетинга, системы интернет-заработка и e-mail-бизнесов, а также использовать Платформу kense.app для участия в этих мероприятиях, или использовать Платформу kense.app, исключительно для перенаправления пользователей на страницы других доменов;
- 6) загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять контент, который является незаконным, вредоносным, клеветническим, оскорбительным, вульгарным, непристойным, демонстрирует (или является пропагандой) насилия и жестокости, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержит элементы (или является пропагандой) порнографии, детской эротики, представляет собой рекламу (или является пропагандой) услуг сексуального характера (в том числе под видом иных услуг), разъясняет порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
- 7) загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или

распространять какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

- 8) нарушать нормальную работу Платформы kense.app;
- 9) несанкционированно собирать и хранить персональные данные третьих лиц;
- 10) передавать какую-либо информацию, которая содержит доступ или данные учетной записи другого Клиента без его разрешения;
- 11) содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых Соглашением;
- 12) другим образом нарушать нормы законодательства, в том числе нормы международного права.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Клиент вправе:

- 1) Пользоваться Платформой kense.app за исключением времени проведения профилактических, технических и аварийных работ.
- 2) Вносить и отправлять Компании предложения по улучшению функциональных возможностей Платформы kense.app в службу поддержки Компании.
- 3) Принимать участие в акциях, мероприятиях, получать бонусы, скидки, предоставляемые Компанией.
- 4) Выбирать тариф, согласно Тарифному пакету, либо другие продукты kense.app, опубликованные на Платформе kense.app, и оплачивать их.

5.2. Клиент обязуется:

- 1) Соблюдать условия настоящего Соглашения.
- 2) Использовать Платформу kense.app в законных целях в соответствии с ее назначением, а также в соответствии с положениями Соглашения и иных документов.
- 3) Не публиковать в средствах массовой информации, интернете, социальных сетях данные, информацию о Платформе kense.app без согласия Компании.
- 4) Не допускать обманных, неправомерных или неэтичных действий, которые могут нанести имущественный или репутационный вред Компании и/или Платформе kense.app.
- 5) Соблюдать все применимые законы об авторском праве и других законах об интеллектуальной собственности и не нарушать авторские и интеллектуальные права Компании.
- 6) Защищать, возмещать ущерб и ограждать Компанию, его аффилированные лица, должностные лица, сотрудников от любых и всех претензий третьих лиц, ответственности, убытков и затрат (включая, помимо прочего, расходы на адвокатов и прочие сборы), возникших вследствие нарушения Клиентом условий Основных документов и законодательства РК, включая, но не ограничиваясь следующими случаями:
 - Нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения или других регламентируемых и связанных документов, регулирующие взаимоотношение Сторон;
 - нарушение Клиентом любой интеллектуальной собственности или другого права любого физического или юридического лица;
 - характер и содержание всех документов, данных или другого контента, загруженного Клиентом;
 - любых продуктов или услуг, приобретенных или полученных Клиентом посредством kense.app.

- 7) не использовать любые средства «глубинного связывания», осуществлять 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 Платформы kense.app и его содержимого, пытаться обойти технические ограничения в Платформы kense.app, осуществлять любые действия, направленные на восстановление, изучение, копирование исходного кода (исходного текста) Платформы kense.app, вскрывать технологию, разбирать или каким-либо другим способом пытаться извлечь исходный код Платформы kense.app, копировать графический интерфейс Платформы kense.app, проводить испытание, проводить тестирование производительности, тестирование на проникновение (penetration testing), в том числе с помощью/участием третьих лиц, использовать Платформу kense.app каким-либо противозаконным способом, воспроизводить или обходить навигационную структуру или представление Платформы kense.app или их содержимого для получения или попытки получения любых материалов, документов или информации любыми средствами, которые не были специально предоставлены kense.app, допускать несанкционированный доступ к Платформе kense.app или серверу kense.app, путем взлома, «анализа» пароля или любыми другими незаконными средствами, совершать действия, представляющих угрозу информационной безопасности Платформе kense.app и/или предоставлять возможность для совершения указанных действий для третьих лиц, а также совершать действия подпадающие под действие Уголовного Кодекса РК и Кодекса РК об административных правонарушениях.
- 8) В случае, если Клиенту станут известны факты совершения действий, предусмотренных пунктом 4.3. настоящего Соглашения, сообщить об этом Компании и предоставить подтверждающие материалы (при необходимости).
- 9) Предоставить данные для подключения к Платформе kense.app, по форме предоставляемой Компанией.

5.3. Компания вправе:

- 1) Модифицировать и/или выпускать новые версии Платформы kense.app в любое время, в том числе добавлять новые свойства и функциональные возможности или удалять уже существующие свойства и функциональные возможности, в том числе используя обезличенные данные Клиента.
- 2) Проводить технические, профилактические и аварийные работы.
- 3) В целях совершенствования работы Платформы kense.app, улучшения и разработки новых свойств и функциональных возможностей настраивать интеграции и/или использовать сторонние информационные системы, приложения и пр.
- 4) В одностороннем порядке добавлять новые, изменять и отменять существующие тарифы либо услуги Платформы kense.app, опубликованные на Платформе kense.app, изменять условия и способы их оплаты.
- 5) Вносить изменения и дополнения в условия Соглашения в одностороннем порядке, отменять и издавать в новой редакции путем публикации на Платформе kense.app. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Платформе kense.app, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.
- 6) С предварительного согласия Клиента упоминать название и использовать логотип организации Клиента в числе пользователей Платформы kense.app в маркетинговых целях, если от Клиента в письменном виде не поступал запрет на такое упоминание. Все упомянутые, использованные Компанией в маркетинговых целях названия и/или логотипы организации Клиента в период до момента поступления запрета от Клиента остаются в силе и не подлежат удалению/уничтожению.
- 7) В случае нарушения Клиентом условий Соглашения, Компания вправе:

- приостановить доступ Клиента к использованию Платформы kense.app;
 - приостановить доступ Клиента к отдельным продуктам и (или) сервисам Платформы kense.app.
- 8) Компания не несет ответственность и не возмещает Клиенту какие-либо убытки, связанные с приостановки (ограничения) доступа Клиента, возникшего вследствие пп. 7) настоящего пункта, к Платформе kense.app и/или расторжения Соглашения.
 - 9) Компания вправе ограничить доступ Клиента к Платформе kense.app после окончания действия Тарифа, предполагающего оплату, до приобретения Клиентом нового Тарифа.
 - 10) Проводить акции, мероприятия, предоставлять бонусы, скидки и совершать иные действия касательно пользования Платформы kense.app.

5.4. Компания обязуется:

- 1) Обеспечивать выполнение функций Платформы kense.app в режиме 24/7, круглосуточную доступность Платформы kense.app за исключением времени проведения профилактических, технических и аварийных работ.
- 2) При интеграции с внешними системами и выполнении функции Платформы kense.app не менять конфигурацию и не вводить изменение в базу данных учётных систем (включая программные продукты компании 1С и др.).
- 3) Не передавать информацию, находящуюся в Платформе kense.app, третьим лицам за исключением случаев, когда информация официально запрашивается правоохранительными и судебными органами, и иным законным образом уполномоченным лицам, в пределах их компетенции в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан

6. Условия предоставления доступа

6.1. В соответствии с Тарифным пакетом Услуга Платформы kense.app состоит из следующих услуг:

- 1) доступ и пользование Платформой kense.app с выбранными Тарифным пакетом, типами документов;
- 2) размещение Платформы kense.app и аренда серверной инфраструктуры Компании;
- 3) администрирование серверов, на которых размещена Платформа kense.app;
- 4) обеспечение информационной безопасности, сохранности и конфиденциальности данных Клиента в Платформе kense.app в рамках Приложения 1 к настоящему Соглашению и в соответствии Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных;
- 5) предоставление SSL сертификата для шифрования соединения;
- 6) услуги развития и разработки Платформы kense.app;
- 7) лицензионная поддержка;
- 8) техническая поддержка посредством обращения в Службу поддержки Компании за консультацией, или направлением письма на электронный адрес support@kense.app;
- 9) иные услуги, оказываемые Компанией и выбранные Клиентом.

6.2. Доступ к Платформе kense.app после прохождения процедуры регистрации осуществляется с использованием Сертификата аутентификации или комбинации ИИН Пользователя и Пароля доступа. Доступ к информации имеет только владелец ЭЦП и ИИН, с помощью которого был осуществлен вход к Платформе kense.app.

6.3. Для корректной работы с Платформой kense.app рекомендуется использовать следующие браузеры: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox актуальных версий (При использовании интернет-браузеров устаревших версий, некоторые окна и кнопки могут отображаться некорректно, а скорость работы с поисковой системой и самим документом быть существенно снижена).

6.4. Для работы Платформы kense.app на персональном компьютере Клиента должны быть установлены:

- подключение к Интернет;
- действующие сертификаты ЭЦП;
- модуль NCALayer;
- Интеграционный модуль.

6.5. В случае увольнения / ограничения доступа к Платформе kense.app владельца Сертификата – работника Клиента, отзыва сертификата, истечения срока действия сертификата, Клиент обязан самостоятельно внести изменения в свою учетную запись в Платформе kense.app.

6.6. При прекращении оказания услуг Клиенту, в соответствии с условиями настоящего Соглашения, Публичной оферты и/или Положения о конфиденциальности, Модуль kense.app. подлежит самостоятельному удалению с устройства. Компания не несет ответственности перед Клиентом и третьими лицами за вред, возникший в связи с несвоевременным удалением Модуля.

7. Порядок использования электронно-цифровой подписи

7.1. Электронный документ должен быть подписан электронной подписью владельца криптографических ключей, Сертификат ключа проверки электронной подписи которого зарегистрирован за Клиентом в порядке, установленном настоящим Соглашением, если иное не предусмотрено настоящим Соглашением.

7.2. Предусмотренные для электронного документа правовые последствия могут наступить, только если получен положительный результат проверки электронной подписи этого электронного документа, если иное не предусмотрено настоящим Соглашением. Проверка электронной подписи осуществляется НУЦ РК, посредством отправки запроса и получения данных о сертификате.

7.3. В случае компрометации криптографических ключей, владелец указанных криптографических ключей обязан незамедлительно и, не позднее одного рабочего дня со дня получения информации о нарушении конфиденциальности ключа электронной подписи, уведомить Компанию.

7.4. Компания на основании уведомления, предусмотренного п. 7.3. настоящего Соглашения, приостанавливает права и полномочия доступа владельца Сертификатов криптографических ключей к данным и совершению операций с использованием криптографических ключей, в отношении которых было подано указанное уведомление, до момента получения запроса со стороны Клиента о возобновлении права полномочия доступа владельца Сертификатов криптографических ключей к данным и совершению операций с использованием криптографических ключей.

7.5. Уведомление о компрометации, предусмотренное п. 7.3. настоящего Соглашения, считается предоставленным Компанией с момента фактического получения Компанией такого уведомления.

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки Компании оказывает поддержку действующим Клиентам на основании действующего между Сторонами настоящим Соглашением. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом (SLA - Service Level Agreement).

1.2. Клиенту, перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество обращений.

1.4. В одном обращении может решаться только одна проблема.

2. Круг решаемых задач

2.1.1. В рамках технической поддержки осуществляется:

- Обеспечение доступности и стабильности работы платформы;
- Мониторинг работы платформы и устранение сбоев;
- Восстановление работы в случае сбоев или технических проблем;
- Консультативная помощь в выявлении и устранении причин сбоев;
- Обновление программного продукта;
- Выявление и устранение проблем, возникающих при установке обновлений;
- Поддержка по вопросам интеграции, связанных с установкой новых версий платформы;
- Устранение ошибок программного продукта;
- Диагностика сбоев и ошибок, возникающих в процессе эксплуатации платформы.

2.1.2. Устранение выявленных ошибок:

- Простые ошибки устраняются в ходе диагностики;
- Сложные ошибки исправляются в последующих обновлениях;
- Поддержка интеграции и разработки;
- Консультации по вопросам интеграции платформы с использованием официальной документации и руководств;
- Консультации по использованию платформы;
- Разъяснение функционала модулей платформы на основе официальной документации;
- Поддержка по вопросам настройки безопасности при использовании платформы;
- Предоставление информации о текущем состоянии системы и проведении плановых работ;

2.1.3. Обратная связь и развитие продукта:

- Прием пожеланий и предложений по улучшению функциональности платформы и документации;
- Сбор обратной связи от пользователей для последующего анализа и внедрения улучшений.

3. Время реакции и режим работы

3.1. Служба технической поддержки работает по рабочим дням с 09 до 18 часов по времени Астаны, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Республики Казахстан).

3.2. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления и категоризируются по критичности на:

а) критический приоритет – Проблема, выполнение основных сценариев

использования Платформы полностью невозможно;

b) высокий приоритет – Выполнение основных сценариев использования Платформы невозможно или затруднено, при этом существует известное обходное решение для смягчения последствий инцидента;

c) средний приоритет – Основные сценарии использования Платформы не затронуты, серьезные последствия для производительности действий или осуществления функций Клиента отсутствуют, сохраняется возможность использования Платформы с некоторыми ограничениями, при этом влияние на бизнес-процессы Клиента незначительны;

d) низкий приоритет – Некритичные обращения: не затронуты сценарии использования Платформы. В данную категорию входят также консультационные запросы, обращения от неавторизованных пользователей, обращения по проблемам косметического характера, прочие запросы и обращения, не классифицируемые по предыдущим трем категориям.

3.3. Обращения Клиентов категоризируются технической поддержкой по сложности:

a) простая сложность, требует минимальной диагностики, может быть решена оператором или инженером техподдержки без привлечения разработчиков;

b) средняя сложность, требует технического анализа, возможно изменение настроек, перезапуск сервисов, работа с логами;

c) высокая сложность, требует исправлений в коде, обновлений системы, взаимодействия с разработчиками.

3.4. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Платформы keñse.app, или отдельных сервисов данных проектов, за исключением случаев, когда нарушение работоспособности Платформы keñse.app обусловлено причинами, в равной степени относящимися для всех Клиентов Платформы keñse.app.

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

3.6. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки Компании, с последующим выпуском обновления программного продукта. Выпуска обновления определяется в процессе диагностики проблемы и в соответствии с обоснованным мнением Компании о выпуске такого обновления.

3.7. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения вопроса, т.к. на это могут влиять факторы, независимые от Компании.

3.8. Регламентное время решения обращений указано в таблице:

Приоритет	Время решения
Критический	от 2 до 8 часов
Высокий	от 3 до 12 часов
Средний	от 6 до 24 часов
Низкий	от 1 до 3 рабочих дней
Рекомендации, Предложения	от 7 до 30 рабочих дней

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1. Основанием для выполнения работ является обращение Пользователя Платформы keñse.app. Обращение может быть создано путем: обращения на почтовый адрес: support@keñse.app либо по номеру телефона +7 708 707 27 77.

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы,

требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Обращение не должно содержать нецензурную лексику или оскорбление работников. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- 1) Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- 2) Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в настоящем Соглашении;
- 3) Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам стороннего программного обеспечения Клиента и(или) браузера.

4.3. При получении обращения службой технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании ID письма автоматически добавляются к исходному обращению.

4.4. При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

4.5. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-о документации по продукту, на скачивание руководств или раздел FAQ.

4.6. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью по следующим основаниям:

- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Платформы kense.app.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании

4.7. Компания уделяет большое внимание качеству работы службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания Клиентов Платформы kense.app. После решения вопроса обращения, мы просим вас проголосовать в обращении поставив уровень оценки. Если обращение закрыто по вашему мнению раньше, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос.

5. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на Платформе kense.app.