

ДОГОВОР-ОФЕРТА

о внедрении и предоставлении доступа к онлайн-платформе UpStat

г. Алматы

«15» Февраля 2026 г.

0. ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

0.1. Настоящий документ является публичной офертой (далее — «Оферта») Индивидуального предпринимателя «UpStat» (далее — «Исполнитель») о заключении договора на условиях, изложенных ниже.

0.2. Оферта размещена в сети Интернет по адресу: <https://UpStat.pro> и действует до момента её отзыва Исполнителем.

0.3. Настоящая Оферта адресована юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

0.4. Лицо, осуществившее акцепт настоящей Оферты, далее именуется «Заказчик».

0.5. Акцептом Оферты считается совершение одного из следующих действий:

- оплата счёта Исполнителя,
- внесение оплаты через сайт,
- регистрация в Платформе и начало использования функционала,
- направление письменного подтверждения согласия по электронной почте.

0.6. С момента акцепта Оферты договор считается заключённым и приобретает юридическую силу.

0.7. Заказчик подтверждает, что до совершения акцепта он ознакомился с условиями Оферты в полном объёме.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящего Договора нижеприведённые термины используются в следующем значении:

1.1. Платформа (Сервис)

Онлайн-платформа UpStat — программный продукт, размещённый на серверах Исполнителя или привлечённых технических операторов, предоставляющий Заказчику

цифровой функционал для анализа рабочих процессов, обучения и повышения эффективности.

Платформа не передаётся Заказчику как объект продажи и не предоставляется во владение.

1.2. Аккаунт

Учётная запись Заказчика в Платформе, содержащая данные компании, пользователей и настройки.

1.3. Пользователь

Сотрудник или уполномоченное лицо Заказчика, которому предоставлен доступ к Платформе.

1.4. Пользовательское место

Единица учёта доступа к Платформе.

Одно пользовательское место предоставляет право использования Платформы одним Пользователем.

1.5. Тариф

Установленный Исполнителем набор условий доступа к Платформе, включающий:

- стоимость,
- объём функционала,
- лимиты использования,
- количество пользовательских мест.

1.6. Подписка

Право Заказчика использовать Платформу в течение оплаченного периода.

1.7. Внедрение

Комплекс организационных и технических действий, направленных на:

- активацию аккаунта,
- настройку параметров,
- интеграцию с внешними системами,
- первичную конфигурацию.

1.8. Подключение / Активация

Момент предоставления Заказчику доступа к Платформе.

1.9. Данные

В рамках настоящего Договора различаются:

Клиентские данные — информация, загружаемая Заказчиком в Платформу.

Служебные данные — информация, формируемая в ходе использования Платформы.

Технические логи — данные о работе системы, используемые для обеспечения безопасности и стабильности.

1.10. Интеграции

Техническое взаимодействие Платформы со сторонними сервисами, включая CRM-системы (например, AmoCRM, Bitrix24), телефонию и иные цифровые продукты, посредством API (интерфейс программирования приложений) и Webhook (веб-хуков).

1.11. Льготные условия

Снижение стоимости тарифа при условии использования Платформы в течение определённого срока (например, 12 месяцев).

Льгота действует при соблюдении условий Договора и может быть пересчитана при досрочном расторжении.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительный доступ к функционалу Платформы на условиях выбранного тарифа.

2.2. Доступ к Платформе является услугой по предоставлению цифрового сервиса и не является:

- продажей программного обеспечения,
- передачей исключительных прав,
- отчуждением объекта интеллектуальной собственности.

2.3. В рамках Договора Заказчик получает право использовать Платформу исключительно для собственных внутренних бизнес-целей.

2.4. Исполнитель вправе обновлять, модифицировать и улучшать Платформу без согласования с Заказчиком, при условии сохранения базового функционала.

2.5. В предмет Договора не входят:

- передача исходного кода,
- создание индивидуального программного обеспечения, если это не согласовано отдельно,
- услуги по управлению бизнесом Заказчика.

3. СОСТАВ УСЛУГ

3.1. Доступ к функционалу (Подписка)

Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Платформе в объеме, предусмотренном выбранным тарифом.

Доступ предоставляется через интернет.

3.2. Внедрение / Активация

Если предусмотрено тарифом, Исполнитель выполняет внедрение, включающее:

- регистрацию аккаунта,
- настройку пользовательских ролей,
- первичную конфигурацию,
- базовые консультации по запуску.

3.3. Поддержка

Исполнитель оказывает техническую поддержку через:

- электронную почту,
- мессенджеры,

Уровень поддержки и время реакции определяются в Приложении (SLA).

3.4. Обновления

Исполнитель вправе выпускать обновления Платформы, направленные на:

- улучшение стабильности,
- расширение функционала,
- устранение ошибок.

3.5. Дополнительные услуги

Консалтинг, обучение, индивидуальная настройка, разработка дополнительных модулей оказываются по отдельному соглашению.

4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМЫ

4.1. Регистрация и создание аккаунта

4.1.1. Для получения доступа Заказчик предоставляет Исполнителю данные, необходимые для создания Аккаунта.

4.1.2. Заказчик назначает одного или нескольких администраторов (далее — «Администратор»), которые управляют:

- созданием и удалением Пользователей;
- распределением ролей;
- подключением интеграций;
- настройками доступа.

4.1.3. Администратор действует от имени Заказчика и несёт ответственность за корректность настроек и предоставленных прав доступа.

4.2. Доступ и авторизация

4.2.1. Доступ к Платформе осуществляется по логину и паролю либо через иные средства авторизации, предусмотренные Платформой.

4.2.2. Исполнитель вправе применять дополнительные меры безопасности, включая:

- MFA (многофакторная аутентификация),
- 2FA (двухфакторная аутентификация),
- ограничение доступа по IP-адресу.

4.2.3. Заказчик обязан обеспечить конфиденциальность учётных данных.

4.2.4. Все действия, совершённые через Аккаунт Заказчика, считаются действиями Заказчика.

4.3. Ограничения использования

Заказчику и Пользователям запрещается:

1. Использовать Платформу с нарушением законодательства.
2. Передавать доступ третьим лицам без согласия Исполнителя.
3. Пытаться:
 - осуществлять реверс-инжиниринг,
 - декомпилировать код,
 - извлекать алгоритмы,
 - обходить технические ограничения.
4. Использовать автоматизированные средства (боты, скрейпинг), если это не предусмотрено API.
5. Использовать Платформу для незаконного сбора или обработки персональных данных.
6. Использовать Платформу в целях незаконного наблюдения или вмешательства в частную жизнь.

4.4. Лимиты и технические ограничения

4.4.1. Платформа может содержать технические ограничения:

- по количеству Пользователей,
- по объёму данных,
- по количеству запросов к API.

4.4.2. Превышение лимитов может привести к:

- ограничению функционала,
- временному приостановлению доступа.

4.5. Изменение количества пользователей

4.5.1. Заказчик вправе увеличить количество пользовательских мест.

4.5.2. Уменьшение количества мест возможно только на следующий оплаченный период, если иное не предусмотрено тарифом.

4.6. Приостановка доступа

Исполнитель вправе временно ограничить доступ в случае:

- просрочки оплаты;
- угрозы безопасности;
- выявления незаконного использования;
- получения обязательного предписания уполномоченного органа.

5. ИНТЕГРАЦИИ С CRM, ТЕЛЕФОНИЕЙ И СТОРОННИМИ СЕРВИСАМИ

Это один из самых чувствительных разделов. Формулируем максимально аккуратно.

5.1. Общие положения

5.1.1. Платформа может взаимодействовать со сторонними сервисами посредством:

- API (интерфейса программирования приложений),
- Webhook (веб-хуков),
- иных технических механизмов.

5.1.2. Интеграции осуществляются при наличии технической возможности соответствующих сервисов.

5.2. Ответственность за доступы

5.2.1. Заказчик самостоятельно:

- получает ключи API,
- предоставляет токены доступа,
- настраивает доступы к CRM и иным системам.

5.2.2. Заказчик несёт ответственность за:

- законность передачи данных,
- корректность предоставленных параметров,
- соблюдение условий сторонних сервисов.

5.3. Ограничения сторонних API

5.3.1. Заказчик понимает, что сторонние сервисы могут:

- изменять свои API,
- вводить лимиты,
- временно прекращать работу.

5.3.2. Исполнитель не несёт ответственности за:

- ограничения сторонних систем,
- технические сбои на стороне CRM,
- изменения политики доступа третьих лиц.

5.4. Качество данных

5.4.1. Исполнитель не гарантирует корректность данных, полученных из сторонних систем.

5.4.2. За качество, полноту и законность исходных данных отвечает Заказчик.

5.5. Подключение и отключение интеграции

5.5.1. Подключение интеграции осуществляется:

- через Администратора Заказчика,
- либо при содействии Исполнителя.

5.5.2. Заказчик вправе отключить интеграцию в любое время.

5.5.3. Исполнитель вправе временно приостановить интеграцию при выявлении угрозы безопасности.

6. ДАННЫЕ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Конфиденциальная информация

Конфиденциальной считается любая информация, переданная одной Стороной другой, включая:

- коммерческие условия,
- техническую документацию,
- данные пользователей,
- алгоритмы и методики.

6.2. Обязанности сторон

6.2.1. Стороны обязуются:

- не раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам,
- использовать её только в рамках Договора.

6.2.2. Обязанность сохраняется в течение срока действия Договора и 3 лет после его прекращения.

6.3. Исключения

Информация не считается конфиденциальной, если она:

- стала публичной не по вине стороны,
- раскрыта по требованию закона,
- была известна стороне ранее.

7. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И ЗАКОННОСТЬ ПЕРЕДАЧИ

Этот раздел критически важен.

7.1. Роли сторон

7.1.1. В отношении персональных данных сотрудников и клиентов Заказчика:

- Заказчик является оператором (controller),
- Исполнитель является обработчиком (processor).

7.2. Основание обработки

7.2.1. Обработка осуществляется:

- для исполнения настоящего Договора,
- на основании законных интересов,

- либо согласия субъектов данных, если требуется законодательством.

7.3. Обязанности Заказчика

Заказчик гарантирует, что:

- получил необходимые согласия сотрудников,
- уведомил клиентов о возможной записи коммуникаций,
- соблюдает требования законодательства о защите данных.

7.4. Трансграничная передача

7.4.1. Если серверы находятся вне страны Заказчика, данные могут передаваться за пределы государства.

7.4.2. Такая передача осуществляется при соблюдении требований применимого законодательства.

7.4.3. Заказчик уведомлён и соглашается с тем, что для выполнения отдельных технических операций (включая распознавание речи и преобразование аудио в текст) Исполнитель вправе привлекать специализированные технологические сервисы, включая иностранных поставщиков, при условии соблюдения требований законодательства о трансграничной передаче персональных данных и применения разумных мер защиты информации.

7.5. Срок хранения

Данные хранятся:

- в течение срока действия Договора,
- либо в сроки, установленные законодательством.

8. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. Общие меры защиты

8.1.1. Исполнитель применяет разумные организационные и технические меры защиты Платформы, включая (примерно):

- контроль доступа,
- шифрование каналов передачи данных,
- резервное копирование,
- мониторинг доступности и ошибок.

8.1.2. Исполнитель вправе изменять меры защиты и техническую архитектуру Платформы без согласования с Заказчиком, если это повышает безопасность или стабильность.

Важно: мы не раскрываем “секреты” (какие именно алгоритмы, где какие ключи) — иначе сами создадим уязвимость.

8.2. Обязанности Заказчика по безопасности

8.2.1. Заказчик обязуется:

- обеспечивать безопасность устройств и учётных записей Пользователей;
- не передавать пароли третьим лицам;
- использовать сложные пароли и/или 2FA, если доступно;
- немедленно уведомлять Исполнителя при подозрении на компрометацию аккаунта.

8.2.2. Заказчик несёт ответственность за последствия утечки учётных данных по вине Пользователей.

8.3. Инциденты безопасности

8.3.1. Инцидентом безопасности считается:

- несанкционированный доступ к Аккаунту,
- утечка или повреждение данных,
- вредоносные действия в отношении Платформы.

8.3.2. При выявлении инцидента Исполнитель вправе:

- временно ограничить доступ к Аккаунту,
- потребовать смену паролей,
- при необходимости — отключить интеграции до устранения угроз.

8.3.3. Исполнитель уведомляет Заказчика об инциденте в разумный срок, если инцидент затрагивает данные Заказчика и является существенным.

8.4. Ограничение ответственности за атаки третьих лиц

8.4.1. Исполнитель не несёт ответственности за инциденты, вызванные:

- действиями третьих лиц (в т.ч. хакерскими атаками),
- уязвимостями сторонних сервисов (CRM, телефония),
- нарушениями безопасности на стороне Заказчика.

9. УРОВЕНЬ СЕРВИСА И ПОДДЕРЖКА (SLA)

Здесь фиксируем: “что мы обещаем” и “как компенсируем”. И главное — чтобы компенсация не превращалась в бесконечные убытки.

9.1. Доступность

9.1.1. Исполнитель стремится обеспечивать доступность Платформы на уровне не ниже **99,5%** календарного времени в месяц, за исключением:

- плановых технических работ;
- форс-мажора;
- сбоев у провайдеров интернета/облачной инфраструктуры;
- ограничений/сбоев сторонних сервисов (CRM, телефония), влияющих на интеграции.

9.1.2. Плановые технические работы могут проводиться с уведомлением Заказчика, по возможности заранее.

9.2. Каналы поддержки и время реакции

9.2.1. Поддержка осуществляется через каналы, указанные Исполнителем (почта/тикеты/мессенджер).

9.2.2. Время первичной реакции зависит от категории обращения:

- критический сбой — **до 4 (четырёх) рабочих часов**;
- значительная/некритическая ошибка — **до 1 (одного) рабочего дня**;
- консультации/некритические вопросы — **до 2 (двух) рабочих дней**.

Конкретика — в Приложении В (SLA).

9.3. Сервис-кредиты

9.3.1. Если доступность Платформы ниже установленного уровня SLA, Заказчику могут быть предоставлены сервис-кредиты (скидка на следующий период) в порядке, установленном в SLA.

9.3.2. Сервис-кредиты являются единственным видом компенсации по вопросам SLA, если иное не предусмотрено законом.

10. СТОИМОСТЬ, ТАРИФЫ, УЧЁТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

10.1. Тарифы и их содержание

10.1.1. Стоимость и состав тарифов определяются:

- настоящим Договором,
- и/или Приложением А «Тарифы и спецификация услуг»,
- и/или счётом Исполнителя.

10.1.2. При противоречии приоритет имеет:

1. подписанное Приложение (если есть),
2. затем счёт,
3. затем описание на сайте/в кабинете.

10.2. Учёт пользователей

10.2.1. Пользовательское место считается занятым, если Пользователь:

- создан в системе и/или
- имеет активный доступ в течение периода.

10.2.2. Активный пользователь — лицо, в отношении которого в течение расчётного месяца была осуществлена обработка хотя бы одной коммуникации (звонка), независимо от способа передачи данных.

В частности:

- при ручной загрузке — если Пользователь осуществил вход и передал хотя бы одну коммуникацию для обработки;
- при использовании интеграции с CRM или телефонией — если хотя бы одна коммуникация соответствующего сотрудника была автоматически передана в Платформу и обработана.

Факт обработки определяется по журналам (логам) Платформы.

10.2.3. Заказчик несёт ответственность за актуальность списка пользователей.

10.3. Изменение количества пользователей

10.3.1. Увеличение количества пользовательских мест возможно в любое время с перерасчётом стоимости пропорционально оставшемуся периоду.

10.3.2. Уменьшение количества мест действует со следующего оплаченного периода, если иное не предусмотрено тарифом.

10.4. Валюта, курс, налоги

10.4.1. Цена может устанавливаться в тенге или в иностранной валюте с оплатой в тенге по курсу Национального Банка РК на дату выставления счёта (или на дату оплаты — выбираем один вариант и фиксируем).

10.4.2. Налоги оплачиваются в соответствии с режимом налогообложения Исполнителя и законодательством применимой страны.

10.5. Документы закрытия периода (счёт/акт)

10.5.1. Основание платежа: «Предоставление доступа к онлайн-платформе UpStat» (и/или «внедрение и предоставление доступа...» при наличии внедрения).

10.5.2. Услуги подтверждаются актом оказанных услуг и/или фактом предоставления доступа (электронной отметкой/логами), если акт не требуется по учётной политике Заказчика.

10.5.3. Если Заказчик не предоставил мотивированные замечания в течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты получения акта/счёта (или с даты предоставления доступа — если акт не требуется), услуги считаются принятыми.

10.6. Переменная стоимость обеспечения обработки пользовательских данных (предоплата)

10.6.1. Переменная часть рассчитывается ежемесячно исходя из количества Активных пользователей Заказчика и фактического объёма обработки данных.

Расчёт осуществляется на основании совокупных расходов Исполнителя, необходимых для обеспечения функционирования Платформы и обработки данных, включая технические, вычислительные, инфраструктурные и иные операционные расходы.

Методика расчёта определяется Исполнителем на основе экономически обоснованных принципов распределения расходов и применяется единообразно ко всем клиентам в сопоставимых условиях использования.

10.6.1.1. Стандартный расчётный объём на одного Активного пользователя составляет:
– до 200 (двухсот) обработанных звонков в месяц;
– и/или до 2000 (двух тысяч) минут аудио в месяц,
в зависимости от того, что наступит ранее.

Объём в пределах указанных значений считается стандартной нагрузкой.

10.6.1-2. При обработке в пределах стандартной нагрузки Переменная часть, как правило, составляет 15–18 USD на одного Активного пользователя в месяц, при этом рост Переменной части не превышает 10% по сравнению с предыдущим месяцем и не превышает 18 USD за пользователя в рамках стандартной нагрузки.

10.6.1-3. В случае превышения стандартного расчётного объёма Переменная часть рассчитывается пропорционально фактическому объёму обработки и может превышать указанные ограничения, поскольку отражает увеличение расходов Исполнителя на обработку повышенного объёма данных. Такое превышение не является штрафом.

10.6.2. Переменная часть оплачивается **в порядке 100% предоплаты**: Заказчик вносит сумму предоплаты на предстоящий календарный месяц до **1-го числа** соответствующего месяца (если иное не согласовано Сторонами).

10.6.3. При отсутствии предоплаты Переменной части Исполнитель вправе **приостановить предоставление результатов обработки** (выдачу отчётов/выводов/рекомендаций/обратной связи) до момента поступления оплаты, при этом доступ к интерфейсу Платформы по годовому тарифу сохраняется.

10.6.4. В период приостановки Заказчик может загружать данные, однако результаты обработки могут не отображаться/не предоставляться до момента оплаты.

10.6.5. Такая мера не считается ограничением доступа к оплаченной Подписке, а представляет собой временное ограничение дополнительной функции обработки данных и не считается отказом Исполнителя от Договора.

11. ЛЬГОТНЫЕ УСЛОВИЯ И ПЕРЕСЧЁТ ПРИ ДОСРОЧНОМ РАСТОРЖЕНИИ

11.1. Базовый и льготный тарифы

11.1.1. **Базовый тариф** — цена без обязательства пользоваться Платформой определённый срок.

11.1.2. **Льготный годовой тариф** — сниженная цена, предоставляемая при условии использования Платформы в течение 12 месяцев.

11.1.3. Заказчик подтверждает понимание, что льготная цена является скидкой за срок.

11.2. Утрата льготы и пересчёт

11.2.1. В случае досрочного расторжения по инициативе Заказчика льготные условия считаются утратившими силу.

11.2.2. Производится перерасчёт стоимости фактически использованного периода по базовому тарифу, без применения льготы.

11.2.3. Сумма к возврату (или доплате) определяется как:

Оплаченная сумма

минус

(стоимость внедрения/активации, если включена и/или невозвратна)

минус

(фактически использованные месяцы × базовый тариф).

11.2.4. Если расчёт показывает задолженность Заказчика, он обязан оплатить разницу в течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты выставления соответствующего счёта.

11.3. Важные исключения

11.3.1. Перерасчёт не применяется, если прекращение произошло по вине Исполнителя и Исполнитель не устранил нарушение в разумный срок после письменного уведомления Заказчика.

11.3.2. Если прекращение доступа вызвано нарушением Заказчиком условий Договора (например, незаконное использование), возврат не производится.

12. ВНЕДРЕНИЕ / ПОДКЛЮЧЕНИЕ / АКТИВАЦИЯ (ЕСЛИ ВЫДЕЛЯЕТСЯ ОТДЕЛЬНО)

12.1. Состав работ внедрения

12.1.1. Внедрение включает (при необходимости):

- активацию аккаунта,
- создание ролей и пользователей,
- настройку параметров,
- подключение интеграций,
- первичное обучение (инструктаж),
- организационные расходы на запуск.

12.2. Момент выполнения внедрения

12.2.1. Внедрение считается выполненным при наступлении первого из событий:

- Заказчику предоставлен доступ к Платформе,
- подписан акт внедрения,
- Заказчик начал фактическое использование Платформы.

Отсутствие письменных замечаний в течение 5 рабочих дней с даты активации также считается подтверждением выполнения внедрения.

12.3. Невозвратность стоимости внедрения

12.3.1. Стоимость внедрения является оплатой фактически оказываемых организационных и технических работ.

12.3.2. В случае досрочного расторжения стоимость внедрения не возвращается, если внедрение выполнено (п. 12.2).

13. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРИЁМКИ

13.1. Подтверждение оказания услуг

13.1.1. Услуги по предоставлению доступа к Платформе считаются оказанными:

- с момента предоставления доступа к Аккаунту,
- и за каждый оплаченный период использования.

13.1.2. Подтверждением оказания услуг могут являться:

- акт оказанных услуг,
- электронные логи Платформы,
- факт активного использования Аккаунта.

13.2. Акт оказанных услуг

13.2.1. Исполнитель вправе направлять Заказчику акт оказанных услуг в электронной форме.

13.2.2. Если Заказчик в течение **5 (пяти) рабочих дней** не направил мотивированные письменные замечания, услуги считаются принятыми в полном объеме.

13.3. Мотивированные замечания

13.3.1. Замечания должны содержать конкретные нарушения условий Договора.

13.3.2. Отсутствие доступа по причинам на стороне Заказчика (интернет, устройства, блокировки корпоративного фаервола и т.п.) не является основанием для отказа от приёмки.

14. ВОЗВРАТЫ, ОТМЕНА, ЗАМОРОЗКА, ПЕРЕНОС

14.1. Общая политика возвратов (B2B)

14.1.1. Настоящий Договор заключён в рамках предпринимательской деятельности.

14.1.2. Возврат денежных средств осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных Договором или законодательством.

14.2. Досрочное расторжение

14.2.1. Возврат средств при досрочном расторжении осуществляется исключительно в порядке перерасчёта, установленном разделом 11.

14.2.2. Иные возвраты не производятся.

14.3. Заморозка подписки

14.3.1. Заморозка (приостановление) подписки по инициативе Заказчика **не предоставляется**.

14.4. Перенос на аффилированное лицо

14.4.1. Передача доступа другой компании допускается только с письменного согласия Исполнителя.

15. ОБЯЗАННОСТИ И ГАРАНТИИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик гарантирует и обязуется:

15.1. Использовать Платформу законно и добросовестно.

15.2. Обеспечить наличие всех необходимых прав и согласий для передачи данных в Платформу.

15.3. Не загружать в Платформу:

- незаконный контент,
- данные, полученные с нарушением закона,
- вредоносное программное обеспечение.

15.4. Соблюдать законодательство о связи, персональных данных и коммерческой тайне.

15.5. Не использовать Платформу для:

- незаконного прослушивания,
- скрытого наблюдения,
- вмешательства в частную жизнь.

16. ОБЯЗАННОСТИ И ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

16.1. Предоставлять доступ к Платформе в объёме выбранного тарифа.

16.2. Принимать разумные меры для обеспечения работоспособности.

16.3. Обеспечивать конфиденциальность данных в рамках применимого законодательства.

16.4. Не гарантировать Заказчику:

- конкретный рост прибыли,
- достижение определённых показателей,
- отсутствие ошибок в данных сторонних сервисов.

17. ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Заказчику запрещается:

17.1. Копировать, распространять или перепродавать Платформу.

17.2. Предоставлять доступ третьим лицам без согласия Исполнителя.

17.3. Пытаться извлекать алгоритмы, модели, исходный код.

17.4. Использовать Платформу для создания конкурирующего продукта.

17.5. Использовать Платформу для незаконной обработки персональных данных.

17.6 Исполнитель вправе ограничить массовую выгрузку данных или иные действия, создающие чрезмерную нагрузку на инфраструктуру Платформы либо направленные на извлечение логики её работы.

18. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

18.1. Права на Платформу

18.1.1. Все исключительные права на Платформу принадлежат Исполнителю.

18.1.2. Заказчику предоставляется ограниченное право использования в рамках Договора.

18.2. Права на данные

18.2.1. Клиентские данные принадлежат Заказчику.

18.2.2. Исполнитель вправе использовать обезличенные и агрегированные данные для:

- статистики,
- улучшения Платформы,
- аналитики рынка,

при условии невозможности идентификации Заказчика.

18.3. Использование бренда

Использование логотипов и товарных знаков Сторон допускается только по письменному согласию.

19. ПУБЛИЧНЫЕ КЕЙСЫ И МАРКЕТИНГ

19.1. Исполнитель вправе указать на факт сотрудничества с Заказчиком в портфолио, если Заказчик не направил письменный запрет.

19.2. Публикация детальных кейсов возможна только с согласия Заказчика.

20. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Это ключевой блок защиты UpStat.

20.1. Общий принцип

Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством и настоящим Договором.

20.2. Ограничение ответственности (Cap)

20.2.1. Общая ответственность Исполнителя по Договору ограничивается суммой фактически уплаченных Заказчиком по Договору средств за последние 12 месяцев, но не более общей суммы годового тарифа.

20.3. Исключение косвенных убытков

20.3.1. Исполнитель не несёт ответственности за:

- упущенную выгоду,
- косвенные убытки,
- потерю деловой репутации,
- снижение продаж,
- последствия решений, принятых на основе данных Платформы.

20.4. Ответственность за данные

20.4.1. Исполнитель не отвечает за:

- достоверность данных, загруженных Заказчиком,

- корректность данных сторонних сервисов,
- решения, принятые Заказчиком на основе аналитики.

20.5. Ответственность за сторонние сервисы

Исполнитель не несёт ответственности за:

- изменения API CRM,
- сбои телефонии,
- ограничения сторонних платформ.

20.6. Исключения

Ограничение ответственности не применяется в случае:

- умышленных действий,
- грубой неосторожности,
- случаев, прямо запрещённых законодательством.

21. ФОРС-МАЖОР

21.1. Определение

21.1.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), включая:

- стихийные бедствия,
- пожары,
- наводнения,
- военные действия,
- массовые беспорядки,
- акты государственных органов,
- отключение инфраструктуры связи или электроэнергии,
- санкционные ограничения,
- блокировку платёжных систем,
- сбои облачных провайдеров.

21.2. Уведомление

21.2.1. Сторона, для которой возникли форс-мажорные обстоятельства, обязана уведомить другую Сторону в разумный срок.

21.3. Длительность форс-мажора

21.3.1. Если форс-мажор продолжается более 60 календарных дней подряд, любая из Сторон вправе расторгнуть Договор без применения штрафных санкций.

21.4. Стороны подтверждают, что на дату заключения Договора не находятся под санкционными ограничениями, препятствующими исполнению обязательств. Исполнитель вправе приостановить исполнение или расторгнуть Договор в случае введения санкционных ограничений, делающих исполнение невозможным или незаконным.

22. ПРИОСТАНОВКА И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОСТУПА

22.1. Основания для приостановки

Исполнитель вправе приостановить доступ к Платформе в случае:

- просрочки оплаты;
- существенного нарушения условий Договора;
- незаконного использования Платформы;
- угрозы безопасности системы;
- предписания государственных органов.

22.2. Уведомление

22.2.1. Приостановка доступа осуществляется после уведомления Заказчика, за исключением случаев угрозы безопасности.

22.3. Последствия прекращения

22.3.1. После прекращения Договора:

- доступ к Платформе блокируется;
- данные Заказчика хранятся в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты прекращения;
- по истечении указанного срока данные могут быть безвозвратно удалены без дополнительного уведомления, если иное не предусмотрено законодательством или письменным соглашением Сторон.

Резервные копии могут храниться дольше в рамках стандартных процедур архивирования, но используются исключительно для целей восстановления и не доступны для операционного использования.

Исполнитель не несёт ответственности за утрату данных, если Заказчик не воспользовался правом выгрузки в установленный срок.

22.4. Выгрузка данных

22.4.1. Заказчик вправе запросить выгрузку своих данных в стандартном формате до удаления.

23. СРОК ДОГОВОРА И ПРОДЛЕНИЕ

23.1. Срок

23.1.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует:

- 12 месяцев — при годовой подписке,
- либо 1 месяц — при ежемесячной модели.

23.2. Автоматическое продление

23.2.1. При отсутствии письменного уведомления за 30 календарных дней до окончания срока Договор продлевается автоматически на аналогичный период.

23.2.2. Автоматическое продление применяется только при отсутствии письменного уведомления об отказе не позднее чем за 30 календарных дней до окончания текущего срока.

23.3. Отказ от автопродления

23.3.1. Заказчик вправе отказаться от продления, направив уведомление в установленный срок.

24. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ

24.1. Изменение тарифов

24.1.1. Исполнитель вправе изменять тарифы с уведомлением Заказчика не менее чем за 30 календарных дней.

24.1.2. Новые тарифы применяются с нового расчётного периода.

24.2. Изменение функционала

24.2.1. Исполнитель вправе изменять функционал Платформы при условии сохранения её основного назначения.

24.3. Изменение политики обработки данных

24.3.1. Актуальная версия политики публикуется на сайте Исполнителя и считается принятой Заказчиком при продолжении использования Платформы.

25. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

25.1. Претензионный порядок

25.1.1. До обращения в суд Стороны обязуются направить письменную претензию.

25.1.2. Срок ответа на претензию — 15 рабочих дней.

25.2. Медиация

25.2.1. Стороны вправе использовать процедуру медиации.

25.3. Заказчик отказывается от права предъявления коллективных (групповых) требований в отношении Исполнителя, если такое право предусмотрено применимым законодательством.

26. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ

26.1. Базовая версия (Казахстан)

26.1.1. Договор регулируется законодательством Республики Казахстан.

26.1.2. Споры рассматриваются в судах Республики Казахстан по месту регистрации Исполнителя.

26.2. Международная оговорка

Если Заказчик является нерезидентом:

26.2.1. Стороны вправе согласовать:

- арбитраж при МФЦА (Международный финансовый центр “Астана”),
- либо иной международный арбитраж.

26.2.2. Язык разбирательства — русский или английский (по соглашению).

27. УВЕДОМЛЕНИЯ И ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫЕ СООБЩЕНИЯ

27.1. Официальными считаются сообщения, направленные:

- по электронной почте, указанной в реквизитах,
- через личный кабинет,
- заказным письмом.

27.2. Сообщение считается полученным:

- в день отправки при отправке по email,
- либо на 3-й рабочий день при отправке почтой.

28. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

28.1. Раздельность условий

Если одно из положений признано недействительным, остальные положения сохраняют силу.

28.2. Полнота договора

Договор содержит полное соглашение Сторон и заменяет все предыдущие договорённости.

28.3. Приоритет приложений

Приложения являются неотъемлемой частью Договора.

28.4. Форма договора

Договор может быть заключён:

- путём акцепта публичной оферты.

AI Terms / Условия использования ИИ и автоматизированной аналитике

1. Платформа использует AI/ML (Artificial Intelligence / Machine Learning — искусственный интеллект / машинное обучение), автоматизированный анализ речи, транскрибацию, классификацию, скоринг, формирование рекомендаций.
2. Результаты платформы являются assistive outputs (вспомогательными выводами), а не юридически обязательными, кадровыми или дисциплинарными решениями сами по себе.
3. Клиент обязуется не принимать solely automated decisions (исключительно автоматизированные решения), влекущие юридические последствия для работников, без человеческой проверки, если это ограничено применимым правом.
4. Исполнитель не гарантирует:
 - абсолютную точность транскрибации,
 - безошибочность классификации,
 - отсутствие ложноположительных/ложноотрицательных выводов,

- пригодность аналитики для конкретного кадрового или юридического решения без дополнительной оценки человеком.
- 5. Заказчик несёт ответственность за финальные управленческие, HR, юридические и коммерческие решения.
- 6. Если вы хотите использовать обезличенные данные для улучшения моделей, формулировку надо сделать намного аккуратнее:
не просто “можем использовать обезличенные и агрегированные данные”, а:
 - только в обезличенном виде,
 - только при невозможности разумной реидентификации,
 - без раскрытия клиентских секретов,
 - без передачи права собственности на исходные данные,
 - без использования для обучения общедоступных моделей, если иное не согласовано.

Приложение А

Тарифы и спецификация услуг

Приложение А к Договору № ____ от «__» _____ 2026 г.

А1. Валюта и порядок расчёта

1. Все цены установлены в долларах США (USD).
2. Оплата производится в тенге по официальному курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату выставления счёта.
3. В стоимость включены налоги в соответствии с режимом налогообложения Исполнителя.

А2. Тарифные планы

Тариф 1 — «Базовый отдел»

Для компаний:

- с одной точкой продаж или
- одним отделом продаж
- с числом продавцов до 5 включительно.

Минимальное количество пользовательских мест: **1**

Стоимость:

Базовая цена: **365 USD в год**

Льготная годовая цена: **237 USD в год**

Тариф 2 — «Мульти-отдел»

Для компаний:

- от 2 до 4 точек продаж / отделов / магазинов,
- в каждом до 5 продавцов.

Минимальное количество пользовательских мест: **4**

Стоимость:

Базовая цена: **913 USD в год**

Льготная годовая цена: **593 USD в г**

Тариф 3 — «Сеть»

Для компаний:

- более 5 точек продаж / отделов,
- либо сетевых структур.

Минимальное количество пользовательских мест: **10**

Стоимость:

Базовая цена: **2288 USD в год**

Льготная годовая цена: **1487 USD в год**

Тариф 4 — «Enterprise»

Индивидуальные условия.

Цена определяется отдельным коммерческим предложением.

A3. Льготные условия

1. Льготная цена рассчитывается как 65% от базовой стоимости и предоставляется при условии использования Платформы в течение 12 месяцев.
2. При досрочном прекращении применяется перерасчёт по базовой стоимости в соответствии с разделом 11 Договора.

A4. Переменная ежемесячная стоимость обеспечения работы пользователей

A4.1. Общий принцип

Помимо стоимости годового тарифа Заказчик оплачивает переменную стоимость обеспечения функционирования Платформы (далее — «Переменная часть»).

Переменная часть представляет собой компенсацию совокупных расходов Исполнителя, необходимых для обеспечения работы Платформы и обработки пользовательских данных, включая, но не ограничиваясь:

- расходы на распознавание речи и иные вычислительные операции,
- вычислительные мощности,
- хранение данных,
- сетевой трафик,
- техническую поддержку обработки,
- сопровождение и эксплуатацию Платформы,
- оплату труда специалистов, обеспечивающих функционирование сервиса,
- и иные операционные расходы, непосредственно связанные с обеспечением работы Платформы.

Переменная часть не является оплатой за финансовый результат Заказчика.

Методика расчёта Переменной части определяется Исполнителем на основе экономически обоснованных принципов распределения расходов, связанных с обеспечением функционирования Платформы, и применяется единообразно ко всем клиентам в сопоставимых условиях использования.

Методика расчёта не может носить произвольный характер и должна разумно соотноситься с фактическим объёмом обработки данных.

Переменная часть носит компенсационный характер и рассчитывается исходя из фактического объёма использования вычислительных и ресурсных мощностей Платформы. Она не является самостоятельной услугой.

A4.2. Активный пользователь

Переменная часть рассчитывается в расчёте на одного Активного пользователя.

Активный пользователь — это лицо, в отношении которого в течение расчётного месяца была осуществлена обработка хотя бы одной коммуникации (звонка), независимо от способа передачи данных.

В частности:

- при использовании Платформы вручную — если Пользователь осуществил вход и передал хотя бы одну коммуникацию для обработки;
- при использовании интеграции с CRM или телефонией — если хотя бы одна коммуникация соответствующего сотрудника была автоматически передана в Платформу и обработана.

Факт обработки определяется по журналам (логам) Платформы.

A4.3. Расчётный объём (базовый лимит)

Расчётный объём для одного Активного пользователя составляет:

- до 200 (двухсот) обработанных звонков в месяц,
- и/или до 2000 (двух тысяч) минут аудио в месяц,

в зависимости от того, что наступит раньше.

Объём в пределах указанных значений считается стандартной нагрузкой.

A4.4. Размер Переменной части в пределах расчётного объёма

При обработке в пределах расчётного объёма:

- Переменная часть, как правило, составляет 15–18 USD на одного Активного пользователя в месяц;
- рост Переменной части не превышает 10% по сравнению с предыдущим месяцем;
- и не превышает 18 USD на одного пользователя в месяц.

A4.5. Превышение расчётного объёма

В случае превышения расчётного объёма (по количеству звонков или минут аудио) Переменная часть рассчитывается пропорционально фактическому объёму обработки и может превышать ограничения, указанные в пункте А4.4.

Такое превышение не является штрафом и отражает увеличение совокупных расходов Исполнителя, связанных с обработкой повышенного объёма данных.

А4.6. Порядок оплаты

Переменная часть оплачивается Заказчиком в порядке 100% предоплаты за предстоящий календарный месяц.

При отсутствии предоплаты Исполнитель вправе приостановить предоставление результатов обработки до момента поступления оплаты, при этом доступ к интерфейсу Платформы по годовому тарифу сохраняется.

Переменная часть рассчитывается по формуле: (Совокупные расходы периода ÷ совокупное количество активных пользователей периода) × количество активных пользователей Заказчика.

А5. Поддерживаемые интеграции

Исполнитель обязуется поддерживать интеграцию с:

- Bitrix24
- AmoCRM (Kommo)

Интеграция с телефонией осуществляется при наличии технической возможности и зависит от возможностей соответствующей CRM или провайдера.

А6. Что входит в тариф

- доступ к функционалу Платформы;
- администрирование пользователей;
- обновления системы;
- базовая техническая поддержка;
- хранение данных в пределах разумных лимитов.

А7. Что не входит

- индивидуальная разработка;
- нестандартная интеграция;
- консалтинг вне рамок базового внедрения;
- администрирование CRM Заказчика.

Приложение В

Уровень сервиса (SLA — Service Level Agreement / Соглашение об уровне сервиса)

Приложение В к Договору № ____ от «__» _____ 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (SLA) определяет:

- уровень доступности Платформы,
- порядок технической поддержки,

- компенсационные механизмы.

1.2. SLA применяется только к платным подпискам.

2. ДОСТУПНОСТЬ ПЛАТФОРМЫ

2.1. Гарантируемый уровень доступности

Исполнитель стремится обеспечивать доступность Платформы не ниже:

99,5% календарного времени в месяц.

2.2. Исключения из расчёта доступности

В расчёт доступности не включаются:

- плановые технические работы;
- аварии инфраструктуры провайдеров связи;
- сбои у облачных провайдеров;
- действия третьих лиц;
- действия Заказчика;
- форс-мажор;
- блокировки по предписанию государственных органов.

2.3. Плановые технические работы

Плановые работы могут проводиться:

с 01:00 до 05:00 по времени города Алматы.

По возможности уведомление направляется заранее.

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

3.1. Каналы поддержки

Поддержка осуществляется через:

- электронную почту
- Telegram-канал технической поддержки

3.2. Режим работы поддержки

Понедельник – Пятница

10:00 – 18:00 (время Алматы)

За исключением государственных праздников Республики Казахстан.

3.3. Категории обращений

Критическая ошибка (Severity 1)

- Платформа полностью недоступна;
- невозможность входа всех пользователей.

Срок первичной реакции: **до 4 рабочих часов.**

Значительная ошибка (Severity 2)

- существенное ограничение функционала;
- недоступность интеграции.

Срок реакции: **до 1 рабочего дня.**

Некритическая ошибка / консультация (Severity 3)

- некорректное отображение;
- консультационные вопросы.

Срок реакции: **до 2 рабочих дней.**

4. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ О СБОЕ

4.1. Заказчик обязан:

- направить письменное сообщение,
- описать проблему,
- предоставить скриншоты или логи при необходимости.

4.2. Время реакции отсчитывается с момента получения обращения.

5. СЕРВИС-КРЕДИТЫ (КОМПЕНСАЦИЯ)

Важно: это единственная форма компенсации по SLA.

5.1. Если доступность ниже 99,5%, но выше 98%

Заказчик вправе получить скидку:

5% от стоимости следующего расчётного периода.

5.2. Если доступность ниже 98%

Скидка:

10% от стоимости следующего периода.

5.3. Ограничение

5.3.1. Сервис-кредиты:

- не выплачиваются деньгами;
- засчитываются только в счёт будущих платежей;
- не суммируются за несколько периодов.

5.3.2. Сервис-кредиты являются единственным способом компенсации за нарушение SLA.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В РАМКАХ SLA

6.1. Исполнитель не несёт ответственности за:

- потерю прибыли;
- косвенные убытки;
- последствия решений, принятых на основе данных Платформы.

6.2. SLA не применяется, если нарушение доступности вызвано:

- действиями Заказчика;
- нарушением правил использования;
- сторонними сервисами.

7. ИЗМЕНЕНИЕ SLA

7.1. Исполнитель вправе обновлять SLA при условии уведомления Заказчика не менее чем за 30 календарных дней.

Приложение С

Соглашение об обработке персональных данных (DPA)

Приложение С к Договору № ____ от «__» _____ 2026 г.

Настоящее Соглашение об обработке персональных данных (далее — «DPA») является неотъемлемой частью Договора.

1. РОЛИ СТОРОН

1.1. В рамках настоящего DPA:

- **Заказчик** является оператором персональных данных (controller).

- **Исполнитель** является обработчиком персональных данных (processor).

1.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные исключительно по поручению Заказчика и в целях исполнения Договора.

2. ПРЕДМЕТ ОБРАБОТКИ

2.1. Обработка может включать:

- сбор,
- запись,
- хранение,
- систематизацию,
- передачу (при наличии интеграций),
- обезличивание,
- удаление.

2.2. Обработка осуществляется исключительно в рамках функционала Платформы.

3. КАТЕГОРИИ ДАННЫХ

В рамках Платформы могут обрабатываться:

- ФИО сотрудников,
- контактные данные (телефон, email),
- должность,
- данные служебных коммуникаций,
- статистические показатели работы,
- технические данные (IP, логи входа).

Исполнитель не запрашивает и не обрабатывает специальные категории персональных данных (если Заказчик не передал их самостоятельно).

4. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ

Обработка осуществляется исключительно для:

- предоставления доступа к Платформе;
- функционирования аналитического модуля;
- формирования отчётов;
- обеспечения безопасности;
- исполнения обязательств по Договору.

Исполнитель не использует данные в собственных коммерческих целях.

5. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик гарантирует, что:

- 5.1. Имеет законные основания для передачи персональных данных.
- 5.2. Получил необходимые согласия субъектов данных, если это требуется законодательством.
- 5.3. Уведомил сотрудников и клиентов о возможной записи служебных коммуникаций (если применяется).
- 5.4. Не передаёт данные, обработка которых запрещена законом.

6. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

- 6.1. Обрабатывать данные только по письменному или электронному поручению Заказчика.
- 6.2. Обеспечивать конфиденциальность данных.
- 6.3. Применять разумные меры информационной безопасности.
- 6.4. Не передавать данные третьим лицам без законного основания.
- 6.5. Обеспечивать удаление или возврат данных по завершении Договора.

7. ТРАНСГРАНИЧНАЯ ПЕРЕДАЧА

- 7.1. Основные серверы Платформы на дату заключения Договора размещены на территории Республики Казахстан.
- 7.2. При этом, для выполнения отдельных технических операций (например, распознавание речи и преобразование аудио в текст) Исполнитель может привлекать субподрядчиков, серверы которых могут находиться за пределами Республики Казахстан, что может повлечь трансграничную передачу данных.
- 7.3. Заказчик подтверждает, что обеспечивает наличие законных оснований (включая уведомления/согласия субъектов данных, если требуется) для такой передачи, а Исполнитель обеспечивает разумные меры защиты и ограничение доступа.

8. СУБПОДРЯДЧИКИ (SUBPROCESSORS)

8.1. Исполнитель вправе привлекать технических подрядчиков (облачные провайдеры, хостинг, инструменты мониторинга).

8.2. Исполнитель несёт ответственность за действия привлечённых подрядчиков в пределах Договора.

8.3. Категории субподрядчиков включают (в зависимости от используемого функционала):

- облачные провайдеры и хостинг;
- сервисы мониторинга и журналирования;
- сервисы хранения данных и резервного копирования;
- сервисы распознавания речи и преобразования аудио в текст (в т.ч. **ElevenLabs**).

8.4. По письменному запросу Заказчика (включая запрос по e-mail) Исполнитель предоставляет актуальную информацию о наименованиях ключевых субподрядчиков, обрабатывающих данные Заказчика, в объёме, разумно достаточном для целей комплаенса Заказчика.

8.5. Исполнитель вправе использовать обезличенные и агрегированные данные для совершенствования алгоритмов и моделей обработки данных, при условии невозможности идентификации конкретных субъектов персональных данных.

9. ПРАВА СУБЪЕКТОВ ДАННЫХ

9.1. В случае обращения субъекта персональных данных к Исполнителю, Исполнитель направляет запрос Заказчику.

9.2. Заказчик самостоятельно принимает решения по таким запросам.

10. СРОК ОБРАБОТКИ И УДАЛЕНИЕ

10.1. Персональные данные обрабатываются в течение срока действия Договора.

10.2. После прекращения Договора:

- данные хранятся в течение 30 календарных дней;
- по истечении срока могут быть безвозвратно удалены.

10.3. Заказчик вправе запросить выгрузку данных до их удаления.

11. ИНЦИДЕНТЫ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. При выявлении инцидента, повлёкшего существенный риск утечки персональных данных, Исполнитель уведомляет Заказчика в разумный срок.

11.2. Исполнитель не несёт ответственности за инциденты, вызванные действиями Заказчика или третьих лиц.

12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

12.1. Ответственность Исполнителя по настоящему DPA ограничивается лимитом ответственности, установленным в основном Договоре.

13. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

13.1. Настоящее DPA регулируется правом, указанным в основном Договоре.

Приложение D

Регламент информационной безопасности

Приложение D к Договору № ____ от «____» _____ 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет основные принципы обеспечения информационной безопасности Платформы UpStat.

1.2. Регламент является описанием базовых организационных и технических мер и не раскрывает детальную архитектуру безопасности.

1.3. Исполнитель вправе совершенствовать систему безопасности без уведомления Заказчика.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Исполнитель строит систему безопасности на принципах:

- минимально необходимого доступа (least privilege — минимальные права);
- сегментации доступа;
- конфиденциальности данных;
- регулярного резервного копирования;
- мониторинга активности.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ МЕРЫ

Исполнитель применяет разумные технические меры, включая:

- 3.1. Шифрование передачи данных по защищённым протоколам (HTTPS/TLS).
- 3.2. Ограничение доступа к серверам.
- 3.3. Резервное копирование данных.
- 3.4. Журналирование действий (логи).
- 3.5. Мониторинг технических сбоев и аномалий.

4. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ

- 4.1. Доступ сотрудников Исполнителя к данным ограничивается служебной необходимостью.
- 4.2. Сотрудники подписывают обязательства о конфиденциальности.
- 4.3. Проводится контроль доступа к административным функциям.

5. БЕЗОПАСНОСТЬ НА СТОРОНЕ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик обязан:

- 5.1. Обеспечивать защиту своих учётных данных.
- 5.2. Использовать сложные пароли.
- 5.3. При возможности применять двухфакторную аутентификацию.

5.4. Обеспечивать безопасность устройств, с которых осуществляется доступ.

Исполнитель не несёт ответственности за нарушения безопасности на стороне Заказчика.

6. ИНЦИДЕНТЫ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1. При выявлении инцидента Исполнитель принимает меры по его локализации и устранению.

6.2. В случае существенного риска для данных Заказчика направляется уведомление в разумный срок.

7. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ

7.1. Исполнитель осуществляет регулярное резервное копирование.

7.2. Резервные копии используются исключительно для восстановления работоспособности.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

8.1. В случае законного требования уполномоченного органа Исполнитель вправе предоставить данные в объёме, предусмотренном законодательством.

8.2. По возможности Исполнитель уведомляет Заказчика о таком требовании.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ГАРАНТИЙ

9.1. Исполнитель не гарантирует абсолютную защиту от:

- хакерских атак;
- действий третьих лиц;
- глобальных инфраструктурных сбоев.

9.2. Применяются разумные меры, соответствующие характеру SaaS-сервиса.

10. ОБНОВЛЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА

10.1. Регламент может обновляться для повышения уровня безопасности.

Приложение Е

Регламент интеграций и взаимодействия через API

Приложение Е к Договору № ____ от «____» _____ 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок подключения и использования интеграций Платформы UpStat со сторонними сервисами.

1.2. Интеграция осуществляется посредством:

- API (Application Programming Interface — интерфейс программирования приложений),
- Webhook (механизм передачи событий),
- иных технических средств, предусмотренных сторонними сервисами.

1.3. Интеграции являются дополнительной функцией Платформы и зависят от доступности и технических возможностей сторонних сервисов.

2. ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ИНТЕГРАЦИИ

2.1. По состоянию на дату заключения Договора поддерживаются интеграции с:

- Bitrix24
- AmoCRM (Kommo)

2.2. Перечень может быть изменён при изменении политики или технических условий указанных сервисов.

2.3. Интеграция с телефонией осуществляется при наличии технической совместимости и зависит от возможностей CRM или оператора связи.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ

3.1. Для подключения интеграции Заказчик:

- предоставляет API-ключи или токены доступа;
- предоставляет права доступа, необходимые для работы интеграции;
- подтверждает наличие законных оснований для передачи данных.

3.2. Исполнитель не получает доступ к CRM Заказчика сверх объёма, необходимого для функционирования интеграции.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ДОСТУПЫ

4.1. Заказчик несёт ответственность за:

- корректность предоставленных API-ключей;
- права доступа;
- сохранность токенов;
- соблюдение лицензионных условий CRM.

4.2. В случае изменения API-ключей без уведомления Исполнителя интеграция может быть временно приостановлена.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАВИСИМОСТИ

5.1. Работа интеграций зависит от:

- стабильности API стороннего сервиса;
- лимитов запросов;
- технической политики CRM;
- обновлений стороннего программного обеспечения.

5.2. Исполнитель не несёт ответственности за:

- изменения API;
- введение ограничений сторонними сервисами;
- ошибки, возникающие на стороне CRM;
- блокировки аккаунтов Заказчика в CRM.

6. КАЧЕСТВО И ПОЛНОТА ДАННЫХ

6.1. Исполнитель не гарантирует:

- полноту данных, переданных из CRM;
- корректность данных, введённых сотрудниками Заказчика;
- синхронность передачи данных при сбоях сторонних сервисов.

6.2. За достоверность и законность данных отвечает Заказчик.

7. ВРЕМЕННЫЕ СБОИ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ

7.1. При временном сбое интеграции Исполнитель принимает разумные меры для восстановления работоспособности.

7.2. Время восстановления зависит от характера проблемы и может зависеть от стороннего сервиса.

8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ИНТЕГРАЦИЯМ

8.1. Интеграции предоставляются «как есть» (as is — в текущем виде).

8.2. Исполнитель не несёт ответственности за:

- убытки, вызванные некорректной работой сторонних сервисов;
- потери данных, вызванные действиями CRM или телефонии;
- изменения политики доступа сторонних платформ.

8.3. Ответственность Исполнителя по вопросам интеграций ограничивается лимитом ответственности, установленным в основном Договоре.

9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ИНТЕГРАЦИИ

9.1. Заказчик вправе отключить интеграцию в любое время.

9.2. Исполнитель вправе временно приостановить интеграцию в случае:

- угрозы безопасности,
- нарушения условий использования,
- предписания уполномоченных органов.

10. ИЗМЕНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА

10.1. Исполнитель вправе обновлять настоящий Регламент в случае изменения технической архитектуры или политики сторонних сервисов.

Приложение G

Формы актов: (1) акт внедрения/активации, (2) акт оказанных услуг (подписка)

Приложение G к Договору № ____ от «__» _____ 2026 г.

G1. АКТ ВНЕДРЕНИЯ / АКТИВАЦИИ ПЛАТФОРМЫ UpStat

(разовый акт)

АКТ № ____ внедрения и активации онлайн-платформы UpStat

к Договору № ____ от « ____ » _____ 2026 г.

г. _____ « ____ » _____ 2026 г.

Исполнитель: _____ (наименование, БИН/ИИН, адрес)

Заказчик: _____ (наименование, БИН, адрес)

Стороны составили настоящий Акт о том, что Исполнитель выполнил, а Заказчик принял работы/услуги по внедрению и активации Платформы UpStat на следующих условиях:

1) Перечень выполненных работ (отметить нужное ☒)

1.1. Активация и доступ

- ☐ Создан Аккаунт Заказчика
- ☐ Предоставлен доступ Администратору Заказчика
- ☐ Настроены роли и права доступа
- ☐ Созданы/подключены пользователи (кол-во: ____)

1.2. Первичная настройка

- ☐ Настроены базовые параметры Платформы
- ☐ Настроены рабочие зоны/отделы/точки продаж (если применимо)
- ☐ Настроены справочники (если применимо)

1.3. Интеграции (если применимо)

- ☐ Bitrix24 — подключено / протестировано
- ☐ AmoCRM (Kommo) — подключено / протестировано
- ☐ Иное: _____

1.4. Инструктаж/запуск

- ☐ Проведён вводный инструктаж Администратора
- ☐ Переданы инструкции/регламент использования (в электронном виде)

2) Результат

2.1. Доступ к Платформе предоставлен и работоспособен.

2.2. Заказчик подтвердил возможность входа в Аккаунт и использование базового функционала.

3) Стоимость внедрения и условия принятия

3.1. Стоимость внедрения/активации составляет: _____ (тенге) / _____ USD (если применимо).

3.2. Настоящий Акт подтверждает выполнение внедрения в смысле раздела 12 Договора.

3.3. Стороны признают, что услуги внедрения оказаны надлежащим образом.

4) Замечания

4.1. Замечания Заказчика:

- ☐ отсутствуют
- ☐ имеются (указать): _____

5) Подписи

Исполнитель: _____ // *М.П. (при наличии)*

Заказчик: _____ // *М.П. (при наличии)*

G2. АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ (ПОДПИСКА / ДОСТУП)

(периодический акт — ежемесячно или по году)

АКТ № ____ оказанных услуг по предоставлению доступа к онлайн-платформе UpStat

к Договору № ____ от «____» _____ 2026 г.

г. _____ «__» _____ 2026 г.

Исполнитель: _____ (наименование, БИН/ИИН)

Заказчик: _____ (наименование, БИН)

Стороны составили настоящий Акт о том, что Исполнитель оказал, а Заказчик принял услуги по предоставлению доступа к Платформе UpStat за период:

Период оказания услуг: с «__» _____ 2026 г. по «__» _____ 2026 г.

1) Содержание услуг

1.1. Исполнитель предоставлял Заказчику доступ к функционалу Платформы в соответствии с тарифом и условиями Договора.

1.2. Поддержка предоставлялась в соответствии с SLA (Приложение В).

2) Тариф и объём

2.1. Тариф: _____ (Тариф 1/2/3/Enterprise)

2.2. Количество пользовательских мест в периоде: _____

2.3. Дополнительные услуги (если были): _____

3) Стоимость

3.1. Стоимость услуг за период: _____ (тенге) / _____ USD (если применимо).

3.2. Основание: Договор № __, Приложения А и В.

4) Замечания

4.1. Замечания Заказчика:

- ☐ отсутствуют
- ☐ имеются (указать): _____

5) Подписи

Исполнитель: _____ // *М.П. (при наличии)*

Заказчик: _____ // *М.П. (при наличии)*

Приложение Н

Шаблон уведомления сотрудников о записи коммуникаций и использовании систем контроля качества

Приложение Н к Договору № __ от «__» _____ 2026 г.

(используется Заказчиком для уведомления своих сотрудников)

Н1. УВЕДОМЛЕНИЕ СОТРУДНИКА

о записи служебных коммуникаций и использовании системы контроля качества

г. _____ «___» _____ 2026 г.

Я, _____,

ИИН: _____, должность: _____,

сотрудник/исполнитель по договору (нужное подчеркнуть)

_____,

настоящим уведомлён(а) и подтверждаю следующее:

1) О чём меня уведомили

1.1. В Компании используется корпоративная система контроля качества и обучения, включающая онлайн-платформу UpStat.

1.2. В связи с исполнением мной служебных обязанностей (взаимодействие с клиентами/партнёрами/иными лицами) **служебные коммуникации могут фиксироваться и сохраняться**, в том числе:

- телефонные разговоры по корпоративным номерам/каналам,
- онлайн-звонки и видеоконференции,
- переписка в корпоративных системах (служебные чаты, CRM, корпоративная почта — при наличии регламентов),
- иные рабочие каналы, определённые внутренними правилами Компании.

Важно: запись/фиксация производится только в рамках служебной деятельности и корпоративных каналов.

2) Для чего это делается

2.1. Запись и хранение служебных коммуникаций осуществляется **для законных целей Компании**, включая:

- обеспечение и повышение качества обслуживания клиентов,
- обучение и развитие сотрудников,
- внутренний контроль соблюдения стандартов,
- разбор спорных ситуаций и защита интересов Компании,
- улучшение процессов продаж и сервиса.

3) Использование автоматизированных и интеллектуальных систем

3.1. Компания вправе использовать автоматизированные средства обработки данных, включая технологии машинного обучения и алгоритмической обработки, для:

- выявления типовых ошибок,

- формирования статистических показателей,
- подготовки рекомендаций по повышению эффективности,
- совершенствования внутренних стандартов работы.

3.2. Развитие и улучшение алгоритмов

В целях повышения точности, стабильности и качества работы цифровых инструментов Компания может использовать данные служебных коммуникаций в обезличенном и агрегированном виде для:

- тестирования,
- настройки,
- улучшения алгоритмов обработки данных,
- повышения качества аналитических моделей.

3.3. Совершенствование алгоритмов и моделей

В целях повышения точности, устойчивости и качества работы цифровых инструментов Компания и/или её технические подрядчики могут использовать данные служебных коммуникаций в обезличенном и агрегированном виде для тестирования, настройки и улучшения алгоритмов (в том числе моделей машинного обучения).

3.4. Обезличивание и ограничение доступа

Такое использование осуществляется при условии ограничения доступа и исключения возможности идентификации конкретного сотрудника или клиента, насколько это разумно достижимо технически.

3.5. Отсутствие автоматических юридических решений

Использование автоматизированных инструментов не означает автоматического принятия решений, влекущих юридические последствия, без участия уполномоченных лиц Компании.

3.6. Ограничение целей

Данные не используются для публикации персонализированной информации и не передаются третьим лицам в коммерческих целях, кроме случаев привлечения технических подрядчиков для работы Платформы и выполнения договорных целей.

3.7. Гарантия контроля

Компания сохраняет контроль над процессами обработки данных и обеспечивает применение разумных мер информационной безопасности.

4) Конфиденциальность и доступ

4.1. Доступ к записям и материалам имеют только уполномоченные сотрудники Компании и/или технические подрядчики в пределах их функций.

4.2. Компания принимает меры по защите данных и ограничению доступа в соответствии с законодательством.

5) Мои обязанности

5.1. Я обязуюсь:

- использовать корпоративные каналы в служебных целях,
- соблюдать внутренние регламенты и стандарты,
- не раскрывать служебную информацию третьим лицам.

6) Сроки хранения

6.1. Записи и связанные данные хранятся в течение сроков, установленных внутренними правилами Компании и/или законодательством.

7) Подтверждение

Подписывая настоящий документ, я подтверждаю, что:

- уведомлён(а) до начала использования соответствующих каналов связи,
- понимаю цели и порядок фиксации служебных коммуникаций,
- понимаю, что фиксация ведётся в рамках служебной деятельности.

ФИО: _____

ИИН: _____

Подпись: _____ / _____ /

Дата: «» _____ 2026 г.

Н2. Короткая версия уведомления (для включения в трудовой/агентский договор)

Сотрудник уведомлён о том, что служебные коммуникации в корпоративных каналах (звонки/видеосвязь/переписка в корпоративных системах) могут фиксироваться и использоваться Компанией для контроля качества, обучения, улучшения процессов и защиты интересов Компании. Компания вправе применять автоматизированные инструменты обработки

данных как вспомогательные средства. Использование данных в целях совершенствования алгоритмов осуществляется исключительно в пределах функционала Платформы и не влечёт передачи исключительных прав на контент сотрудников. Сотрудник подтверждает ознакомление и согласие с указанным порядком.