

# ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ № HS25/15 – 25/ETU-158

г. Алматы

«29» декабря 2025 года

Товарищество с ограниченной ответственностью «**META University**», в лице президента Касымбекова Кадырбая Мизамовича, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», с одной стороны и,

Товарищество с ограниченной ответственностью «**Hero Study KZ**» (Хироу Стади КЗ), именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице директора Силенко Антона, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «**Стороны**», заключили настоящий договор об оказании услуг по предоставлению доступа к программному обеспечению и пришли к соглашению о нижеследующем:

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Если иное прямо не оговорено настоящим Договором, термины и определения с заглавной буквы, применяемые по Договору, будут иметь следующее толкование:

1) «**Договор**» – настоящий договор об оказании услуг по предоставлению доступа к программному обеспечению, заключенный между Заказчиком и Исполнителем в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, зафиксированный в письменной форме, подписанный Сторонами со всеми приложениями и дополнениями к нему, а также со всей документацией, на которую в Договоре есть ссылки.

2) «**Программа**» - сервисы Hero Study Space, размещенный на сервере с доступом к сети Интернет, соответствующий Технической спецификации в Приложении №1 к Договору. Study Space сервис на базе автоматизированной информационной системы «HeRo Study Space», свидетельство о государственной регистрации № 30831 от «05» декабря 2022 года, зарегистрированного в Республиканском государственном предприятии на праве хозяйственного ведения «Национальный институт интеллектуальной собственности», сведения о котором внесены в Государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом.

3) «**SaaS-версия Программы**» - SaaS одна из форм облачных вычислений, модель обслуживания, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, которое полностью обслуживается провайдером. Исполнитель в этой модели самостоятельно управляет приложением, предоставляя Заказчику доступ к функциям с клиентских устройств через веб-браузер.

4) «**Интернет-сайт**» - сайт с доменным именем <http://университет.studyspace.kz> через который Пользователям предоставляется доступ к Программе путем создания Личного кабинета.

5) «**Личный кабинет**» - виртуальный инструмент персонального самообслуживания Пользователей, расположенный на Интернет-сайте.

6) «**Регистрация**» - заполнение Пользователем Регистрационной формы, расположенной на Интернет-сайте, путем указания необходимых сведений.

7) «**Логин**» и «**Пароль**» — логин - электронная почта Пользователя, пароль- уникальный набор символов, создаваемый Пользователем при прохождении Регистрации, предназначенный для доступа к Личному кабинету.

8) «**Учетный период**» - в контексте Договора означает период времени, в течение которого Заказчику предоставляется доступ к Программе для целей ее использования. Для целей Договора в качестве:

- Учетного периода по Договору устанавливается период времени продолжительностью с 20 января 2026 года по 19 января 2027 года (обе даты включительно).

9) «**Пользователь**» – лицо зарегистрированное и имеющее доступ к Программе: абитуриенты, обучающиеся в ТОО «**META University**», работники и иные лица, заключившие договоры с ТОО «**META University**».

10) «**Обучающиеся**» - слушатели, кадеты, студенты, магистранты и докторанты ТОО «**META University**».

11) «**Законодательство**» - действующее законодательство Республики Казахстан.

1.2. Если из контекста не следует иное, вышеназванные термины и определения, обозначающие единственное число, включают также множественное число и наоборот.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Исполнитель обязуется предоставить Пользователям доступ к Программному обеспечению в течение Учетного периода (далее – Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить данные Услуги в соответствии с условиями Договора.

2.2. В течение предусмотренного Договором Учетного периода Исполнитель обязуется предоставить доступ к модулям Программы, а Заказчик оплатить Услуги пользования Программой в порядке, предусмотренным Договором. Услуги, оказываемые в рамках настоящего Договора, должны соответствовать стандартам, указанным в Технической спецификации (Приложение №1 к Договору).

2.2. Заказчику предоставляется доступ исключительно к SaaS-версии Программы, что не предполагает возможности скачивания Программы и использования ее в автономном режиме, т.е. вне работы на Интернет-сайте. Любая попытка скачивания Программы либо ее скачивание каким-либо образом понимается как нарушение условий данного Договора и рассматривается как нарушение прав интеллектуальной собственности Исполнителя.

2.3. Перечисленные ниже документы и условия, оговоренные в них, образуют данный Договор и считаются его неотъемлемой частью, а именно:

- 1) настоящий Договор;
- 2) Техническая спецификация (Приложение №1).

## **3.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **3.1. Заказчик имеет право:**

3.1.1. на предоставление доступа к Программе согласно Технической спецификации в Приложении №1 к Договору через любой web-браузер;

3.1.2. на настройку устройств Заказчика для корректного пользования Программой;

3.1.3. на получение онлайн консультаций от Исполнителя, целью которых является настройка Программы, обучение персонала Заказчика использованию Программы;

3.1.4. на обучение Исполнителем представителей Заказчика работе с Программой;

3.1.5. использовать Программу в течение Учетного периода, при условии внесения оплаты. Использование Программы включает в себя:

(а) использование Программы пользователями вне зависимости от места нахождения;

(б) пользование новыми версиями Программы (обновлениями) без дополнительной оплаты.

3.1.6. получать доступ к дополнительным сервисам и осуществлять их использование в случае внесения дополнительной оплаты;

3.1.7. оформлять и подавать Исполнителю запросы и заявки на получение информации, которая необходима для использования Программы и/или дополнительных сервисов, в порядке, предусмотренном данным Договором.

3.1.8. своевременное исправление ошибок и недостатков Программы, препятствующие ее надлежащему использованию;

3.1.9. предварительно уведомив Исполнителя и согласовав с ним время, проводить контроль и проверку оказываемых Услуг на предмет соответствия требованиям, указанным в Технической спецификации (Приложение №1 к Договору).

### **3.2. Заказчик обязан:**

3.2.1. соблюдать письменные рекомендации Исполнителя по вопросам настроек оборудования и программного обеспечения;

3.2.2. обеспечить доступ специалистов Исполнителя на территорию Заказчика для оказания услуг;

3.2.3. при выявлении несоответствий оказанных Услуг незамедлительно письменно уведомить Исполнителя;

3.2.4. при приемке оказанных Услуг подписать Акт выполненных работ (оказанных услуг) либо отказать в принятии оказанных услуг с указанием аргументированных обоснований в сроки согласно Договору;

3.2.5. после подписания акта выполненных работ (оказанных услуг) принять счет-фактуру, выписанную Исполнителем;

3.2.6. производить оплату в порядке и сроки, установленные Договором;

3.2.7. обеспечить соблюдение режима информационной безопасности при работе с Программой и дополнительными сервисами, в том числе предоставлять аутентификационные данные строго ограниченному числу работников и обеспечить неразглашение указанных данных этими работниками.

### **3.3. Исполнитель обязан:**

3.3.1. настроить систему под особенности организации бизнес-процессов Заказчика и обеспечить полное и надлежащее исполнение взятых на себя обязательств по Договору;

3.3.2. предоставить Пользователям доступ к модулям Программы путем предоставления им возможности:

- для абитуриентов - регистрации на сайте;

- для всех иных Пользователей - получение доступа в кабинет Пользователя по ссылке, полученной Пользователем на указанную им электронную почту.

3.3.3. предоставить Заказчику интерфейс администратора для управления Пользователями;

3.3.4. обеспечить хранение баз данных, сведения и информацию, введенную Пользователями и Заказчиком, на серверах облачного провайдера, находящихся на территории Республики Казахстан;

3.3.5. не разглашать и обеспечить неразглашение баз данных, сведений и информации, полученных от Заказчика и Пользователей вследствие их Регистрации и использования Программы, в том числе провайдером;

3.3.6. обеспечить соблюдение режима информационной безопасности при работе с Программой и дополнительными сервисами, в том числе:

- обеспечить возможность установки стойких к взлому паролей;

- обеспечить хранение аутентификационных данных для входа в Личный кабинет в строгом секрете;

3.3.7. предоставлять доступ к Программе ежедневно и круглосуточно, за исключением времени проведения профилактических мероприятий и технических работ, составляющих не более 24 часов в месяц. Дату и время профилактических мероприятий Исполнитель обязан письменно согласовать с представителем Заказчика не менее чем за 3 (три) календарных дня до начала таких мероприятий;

3.3.8. предоставлять информацию по вопросам работы с Программой посредством электронной почты и телефона;

3.3.9. предоставлять информацию о модернизации и обновлениях установленной согласно настоящему Договору версии Программы, вышедших в течение срока действия настоящего Договора, путем размещения ее в открытом доступе на Интернет-сайте и рассылки на предоставленный электронный адрес администратора Заказчика;

3.3.10. устранять без взимания дополнительной оплаты несоответствия Программы требованиям Технической спецификации (Приложение №1 к Договору) в течение 10 (десяти) рабочих дней, с даты получения заявки Заказчика;

3.3.11. устранять возможные сбои в работе Программы, возникшие не по вине Заказчика, на основании заявки Заказчика в течение 3 (трех) календарных дней;

3.3.12. при исполнении своих обязательств по Договору обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям, указанным в приложениях к настоящему Договору, являющихся неотъемлемой частью Договора;

3.3.13. не раскрывать содержание технической документации, представленной Заказчиком или от его имени другими лицами, за исключением того персонала, который привлечен Исполнителем для исполнения условий Договора. Указанная информация должна предоставляться этому персоналу конфиденциально и в той мере, насколько это необходимо для исполнения обязательств;

3.3.14. по требованию Заказчика предоставлять информацию о ходе исполнения обязательств по Договору;

3.3.15. оформить и направить Заказчику подписанный Акт выполненных работ (оказанных услуг);

3.3.16. после подписания Заказчиком Акта выполненных работ (оказанных услуг) выписать и направить Заказчику электронную счет-фактуру посредством портала ЭСФ, согласно условиям настоящего Договора;

3.3.17. обеспечить хранение баз данных с персональными данными Заказчика и пользователей на хостинге Исполнителя в Республике Казахстан согласно статье 12 Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года «О персональных данных и их защите»

3.3.18. принимать необходимые меры по защите персональных данных пользователей, обеспечивающие:

1) предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;

2) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным, если такой несанкционированный доступ не удалось предотвратить;

3) минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным. Обязанности Исполнителя по защите персональных данных возникают с момента сбора персональных данных и действуют до момента их уничтожения либо обезличивания.

3.3.19. обеспечить резервное копирование и хранение баз данных Заказчика.

3.3.20. обучить функциональный и технический персонал подразделений Заказчика работе в Программе.

#### **3.4. Исполнитель имеет право:**

3.4.1. приостановить доступ Заказчика к Программе при неполучении оплаты за соответствующий Учетный период;

3.4.2. выпускать версии Программы и дополнительных сервисов, определять условия их предоставления Заказчику, условия их оплаты, технической поддержки и сопровождения на новые учетные периоды;

3.4.3. привлекать для оказания услуг по настоящему Договору третьих лиц с соблюдением требований по сохранности персональных данных и иной конфиденциальной информации;

3.4.4. требовать от Заказчика оплату за оказанные Услуги по Договору;

3.4.5. досрочно предоставить доступ к модулям Программы, заранее согласовав с Заказчиком сроки выполнения;

3.4.6. Исполнителю запрещается передавать кому-либо или иным образом распространять базы данных с персональными данными пользователей и иную информацию, полученные в результате использования Заказчиком и пользователями Программы, а также использовать их в каких-бы то ни было целях, за исключением целей исполнения настоящего Договора в интересах Заказчика и пользователей.

3.4.7. Положения настоящего Договора, дополнительные соглашения и приложения к нему, документация и информация, связанная с его исполнением являются конфиденциальными и Стороны обеспечивают допуск к ним только лиц, непосредственно участвующих в исполнении обязательств по Договору, допуск иных лиц осуществляется на условиях, согласованных Сторонами в Договоре. Стороны по настоящему Договору обязуются хранить как конфиденциальную информацию все данные технического, производственного и коммерческого характера (представленные в устной, визуальной или письменной форме), которые им были сообщены или о которых им стало известно другим способом в связи с заключением и исполнением настоящего Договора.

### **4. ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА К ПРОГРАММЕ**

4.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к модулям Программы на основании оплаченного учетного периода. Стороны понимают, что Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Программе на период оплаченного Учетного периода.

4.2. В случае невозможности пользования Программой не по вине Заказчика сроком более двух дней, Исполнитель продлевает Учетный период на соответствующий срок.

4.3. Заказчик обязан провести обучение новым модулям ключевых работников Заказчика по функционалу передаваемого модуля, также провести обучение внутренних проектных менеджеров для дальнейшего сопровождения системы.

4.4. Ответственными лицами по сопровождению Программы от Заказчика совместно с Исполнителем рассматриваются предложения Заказчика о внесении изменений, не затрагивающих целостность и функциональное назначения программного обеспечения системы (изменения правил

контроля отдельных атрибутов, интерфейсов просмотра данных, формы выходных документов), принимается решение о необходимости внесения изменений, определяются сроки выполнения работ с оформлением совместного акта.

## **5. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Стоимость услуг по Договору на предстоящий Учетный период составляет **11 352 000 (одиннадцать миллионов триста пятьдесят две тысячи) тенге** без учета НДС (далее - общая стоимость Договора). Указанная стоимость услуг является фиксированной, устанавливается за предстоящий Учетный период и остается неизменной в течение такого периода вне зависимости от количества пользователей.

5.2. Начиная с 2027 года стоимость услуг по Договору за каждый Учетный период составляет **10 000 000 (десять миллионов) тенге** при условии, что количество пользователей (обучающихся) не превышает 5 000 (пяти тысяч). Указанная стоимость устанавливается в твердой сумме и не подлежит изменению в течение последующих Учетных периодов, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором. В случае превышения указанного количества пользователей (обучающихся), Стороны рассматривают возможность заключения дополнительного соглашения к Договору, об изменении стоимости услуг.

5.3. Оплата Услуг за предстоящий Учетный период осуществляется Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в следующем порядке:

- Оплата в размере 100% стоимости услуг, составляющей 11 352 000 (одиннадцать миллионов триста пятьдесят две тысячи) тенге, производится Заказчиком в срок не позднее 31 января 2026 года.

5.4. Оплата Услуг за каждый последующий Учетный период осуществляется Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в следующем порядке:

- Оплата в размере 100% стоимости услуг, составляющей 10 000 000 (десять миллионов) тенге, производится Заказчиком в срок не позднее 31 января каждого календарного года.

5.5. Общая стоимость Договора составляет сумму всех оплат, поступивших на расчетный счет Исполнителя в течение действия настоящего Договора в том числе налоги и сборы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

5.6. В случае досрочного прекращения действия настоящего Договора по инициативе одной из Сторон, Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения уведомления произвести взаиморасчеты с Заказчиком и вернуть сумму денежных средств, пропорционально оставшемуся сроку оплаченного Учетного периода.

5.7. Моментом исполнения Заказчиком обязанностей по оплате является дата поступления денежных средств, на расчетный счет Исполнителя.

5.8. Валютой расчетов по настоящему Договору является национальная валюта Республики Казахстан - тенге.

## **6. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА**

6.1. Исполнитель после полного исполнения договорных обязательств направляет акт выполненных работ (оказанных услуг) Заказчику в двух бумажных экземплярах.

6.1. Заказчик не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта выполненных работ (оказанных услуг) от Исполнителя, подписывает его либо отказывает в принятии Услуг с указанием обоснований.

6.2. Стороны договорились, что отказ от подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг) считается безосновательным, если Заказчик в обоснование факта ненадлежащего оказания услуг ссылается лишь на то, что его не устраивают частично функциональные характеристики Программы. Стороны договорились, что в случае неподписания Заказчиком Акта выполненных работ (оказанных услуг) в течение 10 (десяти) рабочих дней и непредоставления аргументированного отказа в подписании, Акт выполненных работ (оказанных услуг) считаются подписанными, а Услуги по соответствующему Акту предоставленными и принятыми Заказчиком.

## **7. ТЕХНИЧЕСКАЯ И КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА**

7.1. Исполнитель должен обеспечить техническое и консультационное сопровождение Программы в течение срока действия Договора.

7.2. Исполнитель обеспечивает бесплатное исправление ошибок, недоработок, модернизация модулей и других несоответствий Технической спецификации к Договору.

7.3. В течение срока действия Договора техническая поддержка Пользователей осуществляется посредством ответов на запросы, поступившие в Helpdesk в рабочие дни с 10.00 до 19.00.

7.4. Услуги технической поддержки должны быть доступны также по электронной почте службы технической поддержки Исполнителя support@study-space.kz.

7.5. В случае выявления несоответствия Программы установленным техническим требованиям Исполнитель определяет причину возникновения проблемы, ее последствия и объем. Совместно с Заказчиком определяет степень критичности и в согласованные с ним сроки, обеспечивает обновление Программы для устранения возникшей проблемы. Проблемы, отнесенные к критичным, должны исправляться Исполнителем в приоритетном порядке;

7.6. В период действия Договора Исполнитель по запросу Заказчика осуществляет:

- 1) анализ функционирования Программы;
- 2) выявление отклонений фактических эксплуатационных характеристик от проектных решений и устранение причин отклонений;
- 3) устранение выявленных ошибок Программы;
- 4) бесплатную поставку обновлений Программы и документации при обнаружении и устранении отклонений в работе Программы;
- 5) консультирование по вопросам установки обновлений Программы.

## **8. ПРАВО ПОЛЬЗОВАНИЯ**

8.1. Заказчик имеет право использовать услуги только для пользования. Данный договор не дает разрешения на копирование или дублирование программного обеспечения или какой-либо его части, продажи, предоставления доступа, или аренды без предварительного согласия Исполнителя. Заказчик не имеет право модифицировать или получить доступ к исходным кодам программного обеспечения или любой его части и связанной с ним инфраструктуре.

8.2. Программное обеспечение, и все иные объекты интеллектуальной собственности Исполнителя, объекты относящиеся к коммерческой тайне Исполнителя и их производные являются исключительной собственностью Исполнителя. Предоставление доступа к пользованию и прав пользования Услугами не является продажей, предоставлением или передачей каких либо прав на интеллектуальную собственность Исполнителя.

## **9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. К обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажор) относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, антитеррористические операции, пандемии, эпидемии, эпизоотии, карантин, теракты, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и иных актов государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности препятствующие осуществлению Сторонами своих обязательств по настоящему Договору и иные обстоятельств, не зависящие от волеизъявления и неподконтрольные Сторонам.

9.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) календарных дней с момента их наступления и при наличии любых видов коммуникаций (связи) Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажора.

9.3. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажором, может потребовать от другой Стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документального подтверждения о форс-мажоре (за исключением общеизвестных фактов) и его влияния исполнение обязательств другой Стороной.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

10.2. Эффективность использования Программы зависит от ее соответствия Технической спецификации (Приложении №1 к Договору). В случае недостижения эффективности в связи с отказом работников Заказчика от обучения и онлайн консультаций Исполнителя, Исполнитель не несет ответственности за возможное недостижение желаемой Заказчиком конкретной практической цели использования Программы.

10.3. Исполнитель не несет ответственности:

-за любые действия Заказчика, связанные с использованием предоставленных прав пользования Программой, либо являющиеся результатом пользования Программой;

- за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за утери и/или разглашения своих данных, необходимых для доступа к Программе, если такая утеря и/или разглашение произошли по вине Заказчика;

- за качество сервисов (в частности сервисов передачи данных) необходимых для работы с Программой, если их организуют третьи лица, не привлекаемые Исполнителем.

10.4. Заказчик соглашается с тем, что для работы с Программой ему необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и Исполнитель не может нести ответственность за качество их работы.

10.5. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность данных Заказчика.

10.6. В случае если потеря данных была вызвана действиями Заказчика, восстановление данных производится по запросу направляемому Исполнителю.

10.7. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Сторонами своих обязательств в рамках настоящего Договора все споры и разногласия разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан в СМЭС г.Алматы.

10.8. Если Заказчик не выплачивает Исполнителю причитающиеся ему деньги в сроки, указанные в Договоре, то Заказчик выплачивает Исполнителю неустойку (пеню) по задержанным платежам в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от причитающейся суммы за каждый день просрочки. При этом общая сумма неустойки (пени) не должна превышать 5 % от суммы неисполненного обязательства за соответствующий Учетный период согласно настоящему Договору.

10.9. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

10.12. Если любое изменение к настоящему Договору ведет к уменьшению стоимости или сроков, необходимых Исполнителю для оказания услуг по Договору, то сумма Договора или срок оказания Услуг, или и то и другое соответствующим образом корректируется, а в Договор вносятся соответствующие поправки. Все запросы Исполнителя на проведение корректировки должны быть предъявлены в течение 30 (тридцати) дней со дня получения Исполнителем распоряжения об изменениях от Заказчика.

10.13. Не допускается передача Исполнителем ни полностью, ни частично кому-либо своих обязательств по настоящему Договору без предварительного письменного согласия Заказчика.

10.14. В случае привлечения субподрядчиков (соисполнителей) Исполнитель предоставляет Заказчику копии всех субподрядных договоров, заключенных в рамках данного Договора. Наличие субподрядчиков (соисполнителей) не освобождает Исполнителя от материальной или другой ответственности по Договору. Исполнитель несет полную ответственность перед Заказчиком за действия любого и каждого субподрядчика (субисполнителя, соисполнителя).

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения своих обязательств Сторонами по Договору.

11.2. Стороны договорились, что электронные документы, направленные по электронной почте (e-mail) в случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан (квитанции, акты и др.), обладают юридической силой и доказательностью наравне с документами на бумажных носителях. Юридическая сила электронного документа не может оспариваться лишь на том основании, что он имеет электронную форму. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность паролей, обеспечивающих доступ к электронной почте.

11.3. Налоги и другие обязательные платежи в бюджет подлежат уплате в соответствии с налоговым и таможенным законодательством Республики Казахстан.

11.4. Любые изменения и дополнения к Договору совершаются в той же форме, что и заключение Договора.

11.5. Внесение изменений в заключенный Договор при условии неизменности качества и других условий, явившихся основой выбора Исполнителя, допускается в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренним Правилами закупок Заказчика.

11.6. Заказчик может расторгнуть настоящий Договор направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление за 30 (тридцать) календарных дней о невыполнении обязательств:

11.6.1. если Исполнитель не может выполнить услуги в сроки, предусмотренные Договором, или в течение периода продления настоящего Договора, предоставленного Заказчиком;

11.6.2. если Исполнитель не может выполнить свои обязательства по Договору по причинам, не относящимся к действию непреодолимой силы (форс-мажор).

11.7. Любая из сторон может в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения условий Договора, направив другой стороне соответствующее письменное уведомление за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения договора.

11.8. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, в случае нецелесообразности его дальнейшего исполнения.

11.9. Договор составлен на русском языке.

11.10. В части, неурегулированной Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

## 12. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

### **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

**ТОО «Hero Study KZ» (Хироу Стади КЗ)**

Республика Казахстан, 050004, город Алматы, Алмалинский район, ул. Ауэзова 14А

БИН 160 840 027 983

АО «Народный банк Казахстана»

БИК HSBKKZKX

KZ60601A861005979161 (KZT)

### **ЗАКАЗЧИК:**

**ТОО «МЕТА University»**

БИН 000340007047

**Юридический адрес:**

Республика Казахстан, 050012,

г. Алматы, улица Досмухамедова, зд.45

**Контактный телефон:**

+7(727) 321-04-50, E-mail: info@etu.edu.kz

**Банковские реквизиты:**

ИИК: KZ128560000000029750

в АО «Банк ЦентрКредит» г. Алматы

БИК КСЖВКЗКХ

Кбе 17

Директор

\_\_\_\_\_  
Силенко А.

м.п. (подпись)

Президент

\_\_\_\_\_  
Касымбеков К.М.

м.п. (подпись)

р

№	Раздел	Стр.
1	Общие положения	2
2	Назначение программы	4
3	Основные требования к системе	4
3.1	Общие требования	4
3.1.1	Функциональные возможности	4
3.1.2	Пользовательский доступ	5
3.2	Основные принципы работы программы	5
3.3	Развитие и модернизация программы	6
3.4	Надёжность и устойчивость функционирования	6
4	Структура и функциональная организация программы	7
4.1	Административная панель	7
4.2	Пользовательские интерфейсы	8
4.3	Мобильное приложение	9
4.4	Блоки и модули	9
4.5	Обновляемость и вариативность	10
5	Соглашение об уровне обслуживания и поддержки модулей системы (SLA)	11
5.1	Предмет соглашения	11

5.2	Термины и определения	11
5.3	Область действия	12
5.4	Параметры доступности	12
5.5	Каналы поддержки	12
5.6	Приоритеты и время реакции	13
5.7	Модернизация и доработки	14
5.8	Ответственность сторон	14
5.9	Пересмотр и изменение SLA	15

1.1. Настоящая Техническая спецификация является неотъемлемой частью лицензионного договора и определяет состав и назначение программного обеспечения «**HeRo Study Space**» (далее — *Программа, ПО*), предоставляемого Лицензиату по модели **SaaS (Software as a Service)**.

1.2. Предметом настоящей спецификации является описание функциональных характеристик облачного программного продукта, доступ к которому предоставляется Лицензиату **через веб-интерфейс и/или мобильное приложение (последнее - только для учащихся)**.

Исполнитель сохраняет полное владение и контроль над программным кодом, инфраструктурой и средой размещения ПО.

1.3. Настоящая спецификация **не регулирует оказание услуг по технической поддержке, сопровождению или доработке** Программы.

Использование ПО осуществляется на условиях предоставления права доступа (лицензии) как есть, без передачи кода и без обязательств Исполнителя по его изменению по запросу Лицензиата.

1.4. Настоящая спецификация носит **информационный и описательный характер** и отражает текущее состояние функциональности Программы на дату заключения договора. Изменения функционала, архитектуры и модулей осуществляются **в одностороннем порядке Исполнителем** в рамках внутреннего плана развития (roadmap).

1.5. **Нормативная основа** деятельности программного продукта:

1. Закон Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».
2. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 20 апреля 2011 года № 152 «Об утверждении Правил организации учебного процесса по кредитной технологии обучения в организациях высшего и (или) послевузовского образования»
3. Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года «Об информатизации».
4. Приказ и.о. Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 503 «Об утверждении правил организации и функционирования объектов информатизации в области дошкольного, среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, дополнительного образования».
5. Приказ МНВО РК от 30 октября 2018 года № 595 «Об утверждении Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов и видов»;

6. Об утверждении государственных общеобязательных стандартов по уровням образования в области здравоохранения Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 июля 2022 года № ҚР ДСМ-63.
7. Об утверждении государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 20 июля 2022 года № 2.

1.6. В процессе оказания услуг Заказчик должен обеспечить Исполнителю доступ к необходимым внутренним документам вуз-партнера, в том числе к нормативно-справочной информации.

1.7. В настоящей спецификации используются следующие сокращения, понятия и определения:

**Вуз-партнер** — Учебное заведение;

**Study Space** — цифровая платформа для управления процессами, обеспечивающими учебную деятельность вуза;

**SLA** — соглашение об уровне обслуживания, в котором излагаются согласованные условия и ожидания между Исполнителем и Заказчиком;

**СУБД** — совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающая управление созданием и использованием баз данных;

**Администратор Заказчика** — работник Заказчика, осуществляющий взаимодействие с Исполнителем по вопросам технического сопровождения Программы;

**«Пользователь»** — лицо зарегистрированное и имеющее доступ к Программе: абитуриенты, обучающиеся в вуз-партнере, работники и иные лица, заключившие договоры ГПХ с вуз-партнером;

**SaaS** (англ. software as a service — программное обеспечение как услуга; также англ. software on demand — программное обеспечение по требованию) — одна из форм облачных вычислений, модель обслуживания, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, которое полностью управляет и обслуживает провайдер. Пользователи получают доступ к функциям с клиентских устройств, как правило, через мобильное приложение или веб-браузер;

**Облачный хостинг** — это тип веб-хостинга, который использует несколько разных серверов для распределения нагрузки и максимального увеличения времени безотказной работы;

**МНВО РК** — Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан;

**ЛК** — личный кабинет;

**ОВПО** — организация высшего и послевузовского образования

**СРО** — самостоятельная работа обучающегося;

**АК** — аттестационная комиссия;

**ГЭК** — Государственная экзаменационная комиссия;

**РК** — рубежный контроль;

**НОбД** — Национальная образовательная база данных;

**GPA** — средний балл диплома или аттестата;

**landing page** — страница сайта;

**СКУД-карты** — идентификатор пользователя, на котором содержится некая информация;

**ЕПВО** — единая платформа высшего образования;

**СУР показатели** — система управления рисками;

**ГБДФЛ** — Государственная база данных “Физические лица”.

## 2. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Программа «HeRo Study Space» предназначена для автоматизации административных, академических и аналитических процессов организаций высшего и послевузовского образования в цифровом формате.

2.2. Программа обеспечивает ведение, хранение и обработку данных, связанных с учебной деятельностью, включая управление контингентом обучающихся, учебными планами, дисциплинами, расписанием, отчётностью и документооборотом.

2.3. Программа функционирует как централизованная облачная система, предназначенная для:

1. консолидации данных образовательной организации в единой цифровой среде;
2. формирования отчётных и аналитических показателей для внутреннего использования образовательной организацией;
3. автоматизации процессов приёма, обучения и выпуска обучающихся;
4. упорядочивания документооборота и контроля академических показателей;
5. обеспечения взаимодействия участников образовательного процесса через электронные интерфейсы.

2.4. Программа может взаимодействовать с внешними системами (в том числе информационными системами Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан — **МНВО РК**) в пределах предусмотренных интеграционных возможностей, определяемых Исполнителем. Интеграции осуществляются по установленным протоколам и не являются обязательством Исполнителя по настройке или адаптации Программы под конкретные требования Лицензиата.

2.5. Программа не требует установки на оборудование Лицензиата и предоставляется в виде облачного сервиса с доступом через веб-интерфейс и мобильное приложение.

## 3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

### 3.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

3.1. Программа реализует пользовательские интерфейсы, обеспечивающие стандартные возможности доступа к функциям и данным в соответствии с принципами, применяемыми в современных веб-приложениях.

3.2. Структура экранных форм и навигации разработана в соответствии с общей логикой работы облачных информационных систем и может отличаться от интерфейсов иных программных продуктов.

3.3. Исполнитель самостоятельно определяет дизайн, логику и структуру пользовательских интерфейсов, а также приоритеты их развития в рамках внутреннего плана обновлений (roadmap).

3.4. Уровень восприятия удобства интерфейса и скорости работы может зависеть от технических характеристик оборудования, версии браузера, параметров сети и иных внешних факторов, не контролируемых Исполнителем.

3.5. Предложения и замечания Лицензиата по внешнему виду и пользовательским сценариям могут быть учтены Исполнителем по собственному усмотрению, но не являются обязательством к реализации.

### 3.1.1. Функциональные возможности

Программа «**HeRo Study Space**» включает набор модулей и инструментов, предназначенных для автоматизации и цифрового ведения основных образовательных и административных процессов. На дату заключения договора Программа содержит следующие функциональные возможности:

1. управление процессами планирования и организации учебного процесса;
2. формирование отчётности, включая экспорт данных в системы Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (**МНВО РК**) — в рамках реализованных интеграций (см. раздел 4.13.7 «Интеграции»);
3. предоставление инструментов для формирования и выгрузки отчётов в пределах доступных форм и шаблонов (см. раздел «Отчёты и мониторинг»);
4. сопровождение процессов приёма и зачисления абитуриентов;
5. ведение данных об обучающихся и выпускниках;
6. управление информацией о профессорско-преподавательском составе (**ППС**);
7. уведомления и оповещения пользователей через встроенные коммуникационные механизмы;
8. обработка заявок и запросов обучающихся и сотрудников в пределах предоставленных модулей;
9. учёт и фиксация действий пользователей и изменений данных (включая дату, время и IP-адрес) в административных разделах системы;
10. подписание электронных документов (транскрипты, договоры, справки) с использованием средств электронной цифровой подписи, сертифицированных НУЦ РК.

Исполнитель оставляет за собой право изменять, удалять или дополнять перечисленные функциональные возможности без уведомления Лицензиата, в рамках планового развития продукта.

### 3.1.2. Пользовательский доступ

Доступ к Программе осуществляется через защищенный веб-интерфейс с разграничением прав пользователей по ролям.

Каждая категория пользователей получает доступ только к тем функциям и данным, которые предусмотрены ролью в системе. На момент заключения договора предусмотрены следующие категории пользователей:

1. абитуриенты;
2. обучающиеся;
3. профессорско-преподавательский состав (**ППС**);
4. сотрудники административно-управленческого персонала (**АУП**).

Состав ролей, права доступа и интерфейсы могут изменяться Исполнителем в ходе дальнейшего развития Программы.

## 3.2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ПРОГРАММЫ

8. Программа реализована как облачное веб-приложение, обеспечивающее доступ с различных пользовательских устройств, включая персональные компьютеры, ноутбуки, планшеты и мобильные устройства, при наличии интернет-соединения и поддерживаемого браузера.
9. Интерфейс Программы оптимизирован преимущественно для работы на настольных и портативных компьютерах; корректность отображения и полнота функционала на мобильных устройствах может отличаться и **не является предметом гарантии или обязательства Исполнителя.**
10. Архитектура Программы построена с использованием принципов **сервисно-ориентированного подхода (SOA)**, что обеспечивает возможность интеграции отдельных компонентов и взаимодействия с внешними системами в пределах, определяемых Исполнителем.
11. В качестве системы управления базами данных используется промышленное серверное решение, обеспечивающее централизованное хранение и обработку данных.
12. Программа функционирует в многопользовательском режиме, предусматривающем удалённый доступ и одновременную работу нескольких пользователей в рамках установленных ролей и разрешений.
13. Настройка параметров, шаблонов и рабочих процессов осуществляется в рамках реализованных возможностей конфигурации. Адаптация под особенности деятельности Лицензиата, а также реализация индивидуальных доработок, может выполняться **только по решению Исполнителя и не является обязательством** по настоящему договору.
14. Программа поддерживает работу с несколькими языками интерфейса (казахский, русский, английский). Возможность добавления новых языков интерфейса может быть реализована Исполнителем в рамках внутреннего плана развития продукта.
15. Программа построена с учётом принципов масштабируемости и гибкости облачных решений, что обеспечивает возможность увеличения вычислительных ресурсов и производительности в пределах инфраструктуры Исполнителя.
16. Обновления Программы выпускаются по мере их готовности и включают исправления, оптимизации и улучшения функционала, а также обеспечение хранения данных на облачной инфраструктуре Исполнителя. Сроки, содержание и приоритетность обновлений определяются **внутренним роадмапом Исполнителя.**

## 3.3. Развитие и модернизация Программы

Программа построена с использованием архитектурных решений, обеспечивающих её стабильную работу при изменении объёма данных и количества пользователей.

Возможность масштабирования и оптимизации производительности реализуется в пределах инфраструктуры Исполнителя и по его усмотрению.

Развитие и модернизация Программы осуществляются **по внутреннему плану (roadmap) Исполнителя**, с учётом приоритетов технического и продуктового развития. Исполнитель самостоятельно определяет сроки, объём и содержание обновлений, включая интеграции, новые отчётные формы и технические улучшения.

Программа предусматривает возможность обмена данными со сторонними системами посредством реализованных интерфейсов **API** и стандартных протоколов передачи данных. В базовую поставку включены **типовые интеграции** с внешними системами, в частности: — системами Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (МНВО РК); — системами идентификации и авторизации пользователей.

Интеграции, не входящие в перечень стандартных, выполняются **исключительно через публичный API**, предоставляемый Исполнителем. Исполнитель **не несёт обязательств** по разработке, адаптации или сопровождению нестандартных интеграций, а также не гарантирует корректность работы стороннего программного обеспечения при взаимодействии с Программой.

Документация по API доступна в закрытом разделе для лицензиатов.

Разработка дополнительных отчётных форм и инструментов для взаимодействия с внешними системами (включая МНВО РК, МЗ РК и иные ведомства) может выполняться Исполнителем по мере необходимости и **не является обязательством по данному договору**.

## 3.4. ТРЕБОВАНИЯ К НАДЕЖНОСТИ ПРОГРАММЫ

1. Требования безопасности для ПО определяются действующим законодательством Республики Казахстан.
2. ПО должно соответствовать требованиям информационной безопасности по обеспечению порогового доступа, защите от несанкционированного доступа и др.
3. Программа должна быть размещена на надежном облачном хостинге для обеспечения бесперебойности работы ПО.
4. Программное обеспечение должно иметь механизмы:
  - 4.1 механизм однозначной идентификации пользователей;
  - 4.2 механизм разграничения доступа к данным и функциям программного обеспечения, как для каждого пользователя, так и для групп пользователей;
  - 4.3 SSL-шифрование;
  - 4.4 отказоустойчивый кластер серверов;
  - 4.5 резервное копирование;
  - 4.6 возможность подключения собственного FTP сервера.
5. Аппаратное обеспечение для бесперебойной работы продукта:
  - 5.1. Конфигурации которые используются для работы продукта:
    - 5.1.1. №1 CPU/RAM - 8 cores/ 8 GB;
    - 5.1.2. №2 CPU/RAM - 16 cores/16 GB;

- 5.1.3. №3 CPU/RAM - 32 cores/32 GB;
- 5.1.4. №4 CPU/RAM - 64 cores/64 GB;
- 5.1.5. Пространство для хранения информации варьируется от 50 до 350 GB;

### 3.4. Надёжность и устойчивость функционирования

3.4.1. Программа функционирует в облачной инфраструктуре Исполнителя и ориентирована на обеспечение стабильной работы при условии корректного функционирования используемых сервисов и внешних компонентов (серверов, сетевого оборудования, каналов связи и т.п.).

3.4.2. В процессе эксплуатации Программа обеспечивает:

1. стабильность работы прикладных компонентов при нормальном функционировании серверной и сетевой инфраструктуры;
2. ограничение совокупного времени недоступности Программы по вине Исполнителя не более 4 (четырёх) часов в год;
3. создание резервных копий данных не реже одного раза в сутки с возможностью восстановления информации при сбоях программно-аппаратного характера.

3.4.3. Исполнитель **не несёт ответственности** за перебои в работе Программы, вызванные:

1. сбоями или отказами оборудования и сервисов сторонних хостинг-провайдеров, дата-центров, сетевых операторов или поставщиков облачных услуг;
2. техническими ограничениями или особенностями инфраструктуры Лицензиата;
3. нестабильной работой интернет-соединения, браузеров, прокси-серверов, антивирусных систем и иных программных средств, находящихся вне контроля Исполнителя;
4. недостаточной мощностью рабочих станций пользователей, которые не удовлетворяют минимальным требованиям, указанным в настоящей технической спецификации.

3.4.4. Исполнитель предпринимает разумные и технически обоснованные меры по поддержанию доступности Программы, однако не гарантирует непрерывную работу и отсутствие технических перерывов, обусловленных регламентными или экстренными работами.

## 4. Структура и функциональная организация Программы

4.1. Программа «**HeRo Study Space**» имеет модульную архитектуру и состоит из нескольких функциональных блоков, обеспечивающих комплексную цифровизацию учебных и административных процессов.

Описание модулей носит обобщённый характер и может меняться в зависимости от версии Программы. Исполнитель вправе изменять состав, названия и внутреннюю структуру модулей без уведомления Лицензиата.

---

### 4.2. Административная панель

В административной панели реализованы функции управления основными сущностями и процессами образовательной организации, включая:

1. администрирование структуры вуза, справочников и ролей пользователей;
2. управление учебными планами, дисциплинами, расписанием и нагрузкой;
3. ведение данных об обучающихся, сотрудниках и выпускниках;
4. обработку заявлений, договоров, справок и других документов;
5. управление приказами и движением контингента;
6. формирование отчётности и аналитики, включая выгрузку данных для ведомственных систем;
7. управление коммуникацией и уведомлениями внутри системы;
8. настройку интеграций с внешними государственными и корпоративными системами (например, МНВО РК, библиотечные сервисы, 1С и др.).

### 4.3. Пользовательские интерфейсы

В Программе предусмотрены веб-интерфейсы для различных категорий пользователей, обеспечивающие доступ к соответствующим разделам и данным в пределах их ролей:

1. **Администрация и учебный отдел** — доступ к аналитике, отчётности, планированию и управлению контингентом.
2. **ППС (профессорско-преподавательский состав)** — управление учебными журналами, заданиями, тестами и успеваемостью.
3. **Студенты** — доступ к расписанию, дисциплинам, оценкам, транскриптам, заданиям и возможностям подачи заявок и запросов.
4. **Абитуриенты** — подача документов, отслеживание статуса поступления, взаимодействие с приёмной комиссией.
5. **Бизнес-слушатели** — доступ к курсам и материалам дополнительного образования.

### 4.4. Мобильное приложение

Мобильное приложение предоставляет доступ к основным функциям системы только для студента в удобном интерфейсе: просмотр расписания, новостей, уведомлений, результатов обучения и статуса запросов.

Функционал мобильного приложения может отличаться от веб-версии и обновляется по мере выпуска новых версий.

### 4.5. Блоки и модули

В зависимости от версии Программы и состава лицензии, Программа может включать следующие укрупнённые блоки:

1. **Учебный процесс** — планирование, дисциплины, расписание, журналы, задания, ведомости, транскрипты;
2. **Контингент** — картотека студентов, приказы, реестры, пропуски, дипломы;
3. **Сотрудники и ППС** — кадровые данные, нагрузка, приказы, эдвайзеры;
4. **Приёмная комиссия** — учёт абитуриентов, анкеты;

5. **Аналитика и отчётность** — мониторинг, статистика, экспорт данных;
6. **Коммуникации** — новости, уведомления, объявления, рассылки;
7. **Системные разделы** — настройки, интеграции, инфраструктура, академический календарь, справочники.

#### 4.6. Обновляемость и вариативность

Состав блоков, функциональные возможности и интерфейсы Программы могут изменяться Исполнителем в процессе её развития и совершенствования.

Актуальное описание версий, модулей и их состава публикуется в *Онлайн-спецификации*, размещённой на официальном сайте Исполнителя по адресу:  
<https://hero.study/spec>

Доступ к *Онлайн-спецификации* предоставляется **только Лицензиатам, заключившим действующий лицензионный договор**, и осуществляется **по индивидуальным учётным данным (логину и паролю)**.

Информация, размещённая в *Онлайн-спецификации*, является **служебной и коммерческой**, не подлежит распространению третьим лицам и используется исключительно в целях эксплуатации Программы в рамках предоставленной лицензии.

# 5. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ МОДУЛЕЙ СИСТЕМЫ (SLA)

## 5.1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение определяет параметры доступности и технической поддержки Программы «HeRo Study Space», предоставляемой Лицензиату в формате SaaS (software-as-a-service).

SLA не регулирует вопросы внедрения, обучения, адаптации, доработки или консультационных услуг — они оформляются отдельными соглашениями.

## 5.2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

6. **SaaS** – Software as a Service.
7. **LMS** – Learning management system.
8. **SLA** - Соглашения об уровне обслуживания.
9. **Внедрение** – процесс по внедрению систему HeRo в ежедневную работу Заказчика, во время которого происходит миграция исторических данных, обучение рабочей группы и тестирование ей сервисом.
10. **ДЦ** – департамент цифровизации Заказчика.
11. **ППС** – профессорско-преподавательский состав.
12. **МНВО РК** - Министр науки и высшего образования Республики Казахстан.
13. **Рабочая группа Заказчика** – рабочая группа Заказчика, отобранные сотрудники Заказчика, обладающие необходимым опытом и компетенцией в процессах работы Заказчика, получающий обучение и в дальнейшем распространяющие знания для конечных пользователей ПО.
14. **Обращение** – обращение Заказчика по добавлению нового функционала, доработки существующего функционала ПО фиксации багов ПО либо некорректному использованию ПО.

## 5.3. Область действия

Соглашение распространяется только на эксплуатацию облачного сервиса и включает:

1. обеспечение работоспособности Программы в пределах инфраструктуры Исполнителя;
2. приём и обработку обращений пользователей о технических сбоях;
3. информирование о запланированных обновлениях и технических перерывах.

## 5.4. Параметры доступности

1. **Гарантированная доступность сервиса:** не менее **99% времени в месяц**, исключая плановые технические работы.
2. **Плановые работы:** проводятся по пятницам и в ночное время с предварительным уведомлением не менее чем за 24 часа.

3. **Непредвиденные работы:** проводятся при необходимости устранения критических сбоев, без предварительного уведомления.

Исполнитель не несёт ответственности за недоступность, вызванную:

1. сбоями интернет-провайдеров, дата-центров, DNS или сторонних хостинг-провайдеров;
2. действиями или бездействием пользователей или третьих лиц;
3. сбоями оборудования и сетей Лицензиата;
4. недостаточной мощностью рабочих станций пользователей, которые не удовлетворяют минимальным требованиям, указанным в настоящей технической спецификации.

## 5.5. Каналы поддержки

Поддержка осуществляется через тикетную систему Исполнителя. Доступ к тикетной системе Исполнителя является платной отдельной услугой. За каждую учетную запись, имеющую доступ к тикетной системе, кроме первой учетной записи, взимается ежемесячная плата.

Заявки, направленные в мессенджеры, звонки и иные неофициальные каналы, не подлежат регистрации и не считаются принятыми.

Режим работы службы поддержки:

1. понедельник–пятница: с 9:00 до 18:00 (время Астаны), перерыв 13:00–14:00;
2. выходные и праздничные дни: приём обращений осуществляется в пассивном режиме, без гарантии реакции.

## 5.6. Приоритеты и время реакции

Уровень	Тип обращения	Пример	Время реакции	Время решения*
<b>Критический</b>	Полная недоступность системы	Ошибка 500, невозможность входа	2 часа	до 8 часов
<b>Высокий</b>	Сбой ключевого функционала	Ошибка при выгрузке отчёта	4 часа	до 24 часов
<b>Средний</b>	Ошибки, не влияющие на работу сервиса	Неверное отображение интерфейса	1 рабочий день	по плану релиза
<b>Низкий</b>	Консультации и уточнения	Вопрос по интерфейсу	2 рабочих дня	по плану релиза

\* Время решения является целевым, но не гарантированным.

## 5.7. Модернизация и доработки

Запросы на изменение, доработку или расширение функциональности не входят в рамки SLA. Такие запросы обрабатываются Исполнителем по отдельным коммерческим условиям на основании дополнительного соглашения и утверждённого роадмапа.

## 5.8. Ответственность сторон

Исполнитель обязуется поддерживать доступность и реагировать на обращения в установленные сроки.

Лицензиат обязуется использовать официальные каналы связи, предоставлять полные описания ошибок и следовать инструкциям поддержки.

Исполнитель не несёт ответственности за:

1. некорректное использование Программы;
2. изменения, внесённые пользователями Лицензиата;
3. внешние факторы (интернет, инфраструктура, браузеры и т.д.).

## 5.9. Пересмотр и изменение SLA

Соглашение может пересматриваться Исполнителем в одностороннем порядке в связи с изменением архитектуры, инфраструктуры или принципов обслуживания.

Обновлённая версия публикуется на сайте Исполнителя и вступает в силу через 10 календарных дней с момента публикации.

## 6. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

**ТОО «Hero Study KZ» (Хироу Стади КЗ)**

Республика Казахстан, 050004, город Алматы

Алмалинский район, ул. Ауэзова 14А

БИН 160 840 027 983

АО "Народный банк Казахстана"

БИК HSBKZZKX

KZ60601A861005979161 (KZT)

### **ЗАКАЗЧИК:**

**ТОО «МЕТА University»**

БИН 000340007047

**Юридический адрес:**

Республика Казахстан, 050012,

г. Алматы, улица Досмухамедова, зд.45

**Контактный телефон:**

+7(727) 321-04-50, E-mail: info@etu.edu.kz

**Банковские реквизиты:**

ИИК: KZ12856000000029750

в АО «Банк ЦентрКредит» г. Алматы

БИК КСЖВКЗКХ

**Кбе 17**

**Директор**

\_\_\_\_\_ **Силенко А.**

м.п. (подпись)

**Президент**

\_\_\_\_\_ **Касымбеков К.М.**

м.п. (подпись)

