

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 К ОФЕРТЕ

Контакт-центр ИИ

Оферта на оказание услуги «Контакт-центр ИИ» · ТОО «КОМПaaS.тех» · Республика Казахстан

1. Обзор услуги

«Контакт-центр ИИ» — омниканальная программная платформа собственной разработки ТОО «КОМПaaS.тех», которая собирает все диалоги с клиентами Абонента — телефон, SMS, мессенджеры и социальные сети, виджет на сайте, электронную почту — в едином рабочем интерфейсе оператора, дополненном речевой аналитикой на базе искусственного интеллекта, конструктором голосовых и текстовых сценариев и интеграцией с CRM-системами.

Для кого

Отделы продаж, поддержки и обслуживания, которым нужно обрабатывать обращения из нескольких каналов в одном окне и получать контроль качества и речевую аналитику как часть рабочего процесса, а не отдельным инструментом.

2. Возможности

Единое рабочее место

- Работа с диалогами из Виртуальной АТС, SMS, мессенджеров и социальных сетей, виджета на сайте и электронной почты в одном интерфейсе;
- Управление статусами диалогов и произвольные теги для маршрутизации и отчётности;
- Встроенная адресная книга и создание обращений (заявок) прямо из диалога;
- Звонок в один клик из любого поля с номером телефона.

Автоматизация диалогов

- Конструктор сценариев для текстовых и голосовых диалогов;
- Распределение обращений на нужную группу или оператора с использованием ИИ.

Речевая аналитика ИИ

- Автоматическая транскрибация телефонных разговоров;
- Перевод на 30 и более языков;
- Настраиваемые критерии оценки качества звонков и переписки на базе генеративной модели;
- Раздел аналитики в Личном кабинете: фильтрация по периоду, статусу диалога и пользователю, прослушивание и загрузка записей, просмотр расшифровок.

Интеграции и супервизия

- Отслеживание источника обращения — с какой кампании или страницы пришёл диалог;
- Интеграция с CRM-системами;
- Мониторинг работы операторов в реальном времени.

3. Краткое описание

Параметр	Значение
Доступность услуги	24 часа в сутки, 7 дней в неделю
Подключение	Самостоятельно в Личном кабинете либо по заявке через менеджера Сервис-провайдера
Доступ	Через браузер, абонентское программное обеспечение или оконечное оборудование с использованием реквизитов доступа, выданных Сервис-провайдером
Языки транскрибации и перевода	30 и более
Хранение данных	Дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе Сервис-провайдера, предоставляемое вместе с Услугой; база данных размещается на территории Республики Казахстан
Данные после отключения	Автоматически архивируются на 90 дней, затем удаляются без возможности восстановления
Профилактические и аварийные работы	Уведомление о плановых работах не позднее чем за 3 рабочих дня; суммарно не более 48 часов в год
Изменение тарифов	С предварительным уведомлением не менее чем за 10 календарных дней
Отказ Абонента от Услуги	Через Личный кабинет либо уведомлением Сервис-провайдера не позднее чем за 10 дней до окончания текущего периода списания тарифа
Приостановление за неоплату	До устранения нарушения; при неустранении в течение 2 месяцев — расторжение в одностороннем порядке
Техническая поддержка	Круглосуточно, 7 дней в неделю — телефон, электронная почта, чат на сайте, база знаний
Тарификация	Ежемесячно, согласно тарифному плану, выбранному в Личном кабинете и опубликованному на https://kompaas.kz/tarify/kontakt-centr/
Территория	Республика Казахстан

4. Тарифные планы

Показатель	Free	Start
Ежемесячная плата за 1 оператора, ₸	0	5 999
Количество операторов	до 3	до 1 000
Речевая аналитика ИИ	включена	включена
Техническая поддержка	24/7	24/7

Показатель	Free	Start
Дополнительные пользователи	не подключаются	подключаются

Цены указаны без учёта налога на добавленную стоимость. Базовая стоимость тарифного плана Start составляет 11 998 ₸ за 1 оператора в месяц; указанная в таблице цена приведена с учётом действующей скидки 50 %. Условия и срок действия акции публикуются на сайте Сервис-провайдера.

Стоимость запросов к внешним сервисам

Ресурс	Стоимость (от), ₸
Запрос ответа ИИ	0,0053 за 1 токен
Транскрибация звонка	2,12 за 30 сек.
Распознавание речи	4,24 за 30 сек.
Синтез речи	0,00636 за 1 символ

Ресурсы внешних сервисов тарифицируются по фактическому объёму потребления на основании данных биллинговой системы Сервис-провайдера и списываются с лицевого счёта Абонента. Полный прайс-лист на услуги API публикуется по адресу <https://kompaas.kz/tarify/api/>.

5. Как это работает

Подключение Услуги

Абонент подключает Услугу самостоятельно в Личном кабинете либо направляет заявку менеджеру Сервис-провайдера. Услуга начинает предоставляться с момента предоставления доступа. Абонент самостоятельно добавляет и удаляет пользователей (операторов) в Личном кабинете; действия таких пользователей считаются действиями Абонента.

Оплата Услуги

Тарификация производится в соответствии с Правилами и Условиями оказания услуг, настоящим Приложением и тарифами, опубликованными в Личном кабинете и на сайте Сервис-провайдера, исходя из выбранного Абонентом состава Услуги. Начисление ежемесячной платы начинается с даты подключения Услуги. Метод расчётов (предоплатный или постоплатный) и лимит кредита определяются Договором и Правилами и Условиями оказания услуг.

Запись разговоров и получение согласий

Если запись разговоров входит в состав Услуги, Абонент обязан до начала осуществления записи включить функцию предупреждения вызывающей и вызываемой стороны о том, что разговор записывается, с возможностью отказаться от записи. Абонент самостоятельно и в полном объёме отвечает за получение всех согласий и предоставление всей информации, требуемой законодательством Республики Казахстан о персональных данных, от каждого лица, чьи сообщения записываются, транскрибируются или иным образом обрабатываются с помощью Услуги.

Персональные данные

В случаях, когда при использовании Услуги обрабатываются персональные данные, Абонент определяет цели и состав обрабатываемых данных и обязуется соблюдать Закон Республики

Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». Сервис-провайдер осуществляет обработку таких данных по поручению Абонента в объёме, необходимом для оказания Услуги, в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных, опубликованной на сайте <https://kompaas.kz/>. Хранение персональных данных обеспечивается в базе, находящейся на территории Республики Казахстан.

Отключение Услуги

Абонент может отключить Услугу самостоятельно в Личном кабинете либо уведомив Сервис-провайдера не позднее чем за 10 дней до окончания текущего периода списания тарифа. После отключения все данные Абонента, созданные в рамках Услуги, архивируются на 90 дней и затем удаляются без возможности восстановления.

Просрочка оплаты

При нарушении Абонентом условий оплаты Сервис-провайдер вправе приостановить предоставление Услуги, уведомив об этом Абонента. Если нарушение не устранено в течение 2 (двух) месяцев с момента получения такого уведомления, Сервис-провайдер вправе в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуги и расторгнуть настоящее Приложение.

6. Юридические условия

6.1. Предмет и доступ

- 6.1.1** Услуга «Контакт-центр ИИ» (далее — Услуга) предоставляет Абоненту доступ к облачному программному продукту контакт-центра, включая использование дискового пространства на аппаратно-программном комплексе Сервис-провайдера для хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Услуги. Права использования программного продукта предоставляются Абоненту на условиях простой (неисключительной) лицензии; территория предоставления лицензии — Республика Казахстан; срок — весь срок пользования Услугой.
- 6.1.2** Доступ предоставляется через интерфейс Услуги с использованием реквизитов доступа, выдаваемых Сервис-провайдером при подключении. Сервис-провайдер предоставляет Услугу при наличии технической возможности и с учётом заявленных Абонентом параметров.
- 6.1.3** Доступ предоставляется с момента подключения Услуги Абонентом и до момента её отключения способами, установленными настоящим Приложением или Правилами и Условиями оказания услуг.

6.2. Использование Услуги

- 6.2.1** Абонент использует Услугу исключительно в целях получения её функциональности и только в соответствии с Договором, настоящим Приложением и законодательством Республики Казахстан.
- 6.2.2** Абонент самостоятельно добавляет и удаляет пользователей Услуги в Личном кабинете. Действия и бездействие пользователей признаются действиями и бездействием Абонента.
- 6.2.3** Абонент обязан сохранять конфиденциальность реквизитов доступа и несёт ответственность за все действия, совершённые с их использованием. Абонент обязан незамедлительно уведомить Сервис-провайдера о любом несанкционированном использовании реквизитов доступа.
- 6.2.4** Абонент не вправе самостоятельно и не вправе поручать третьим лицам изучать технологию, осуществлять обратное проектирование, декомпилировать программное

обеспечение Услуги или иным способом пытаться получить его исходный код либо сведения о его внутренней структуре.

6.2.5 Абонент не вправе использовать Услугу в противоправных целях, а также загружать, хранить и передавать через Услугу содержание, нарушающее права интеллектуальной собственности или иные права третьих лиц либо подлежащее особой защите в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Абонент обязуется возместить Сервис-провайдеру убытки, возникшие вследствие нарушения настоящего пункта.

6.2.6 Абонент самостоятельно формирует сценарии диалогов, тексты сообщений, критерии оценки качества и иные материалы, размещаемые им в Услуге, и несёт ответственность за их содержание и правомерность.

6.3. Запись разговоров, согласия и персональные данные

6.3.1 Если состав Услуги включает запись разговоров, Абонент обязан до начала осуществления записи включить средствами Услуги функцию предупреждения вызываемой или вызывающей стороны о том, что разговор записывается, с предоставлением возможности отказаться от записи.

6.3.2 Абонент самостоятельно и в полном объёме отвечает за получение всех согласий и предоставление всей информации, требуемой законодательством Республики Казахстан, от любого лица, чьи сообщения записываются, транскрибируются или иным образом обрабатываются с помощью Услуги.

6.3.3 В случаях, когда Услуга используется для обработки персональных данных, Абонент определяет цели и состав обрабатываемых данных и обязуется соблюдать Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». Сервис-провайдер обрабатывает такие данные по поручению Абонента в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных, опубликованной на сайте <https://kompaas.kz/>, и обеспечивает их хранение в базе, находящейся на территории Республики Казахстан.

6.3.4 Абонент уведомлён, что законодательство Республики Казахстан не допускает принятия решений, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных, исключительно на основании автоматизированной обработки его персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, или при наличии письменного согласия субъекта.

6.4. Особенности функций искусственного интеллекта

6.4.1 Результаты работы функций искусственного интеллекта (распознавание и синтез речи, транскрибация, перевод, оценка качества диалогов, ответы генеративных моделей) носят вероятностный характер. Сервис-провайдер не гарантирует их полноту, точность и пригодность для конкретных целей Абонента и не отвечает за решения, принятые Абонентом на их основании.

6.4.2 Отдельные функции Услуги реализуются с использованием сервисов третьих лиц. Недоступность, изменение условий или прекращение работы таких сервисов может влиять на функциональность Услуги. Сервис-провайдер вправе заменить поставщика внешнего сервиса при условии сохранения функциональности Услуги.

6.5. Стоимость и оплата

6.5.1 Оплата Услуги производится в соответствии с Договором, Правилами и Условиями оказания услуг, настоящим Приложением, составом Услуги, указанным в Личном кабинете, и тарифами, опубликованными на сайте <https://kompaas.kz/>.

6.5.2 Начисление ежемесячной платы за Услугу производится с даты подключения Услуги.

- 6.5.3** Ресурсы внешних сервисов, потребляемые при работе Услуги, тарифицируются по фактическому объёму потребления на основании данных биллинговой системы Сервис-провайдера и списываются с лицевого счёта Абонента.
- 6.5.4** Сервис-провайдер вправе изменять стоимость тарифов и пакетов с предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала действия новых цен.
- 6.5.5** При нарушении Абонентом условий оплаты Сервис-провайдер вправе приостановить предоставление Услуги, уведомив Абонента. Если нарушение не устранено в течение 2 (двух) месяцев с момента получения уведомления, Сервис-провайдер вправе в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуги.

6.6. Срок, приостановление и прекращение

- 6.6.1** Услуга предоставляется с момента подключения и до момента отключения.
- 6.6.2** Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от настоящего Приложения и от Услуги с окончания текущего периода списания тарифа — через Личный кабинет либо уведомив Сервис-провайдера не позднее чем за 10 дней до указанной даты.
- 6.6.3** Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, все данные Абонента, созданные в рамках Услуги, автоматически архивируются на 90 дней и затем удаляются без возможности восстановления.
- 6.6.4** Сервис-провайдер вправе приостановить предоставление Услуги в случаях, предусмотренных Правилами и Условиями оказания услуг, в том числе при нарушении Абонентом требований законодательства Республики Казахстан и (или) условий Договора — до устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления. В течение всего срока приостановления Сервис-провайдер вправе начислять абонентскую плату на лицевой счёт Абонента.

6.7. Профилактические и аварийные работы

- 6.7.1** Сервис-провайдер вправе полностью или частично прерывать предоставление Услуги для проведения плановых работ (замена оборудования, обновление программного обеспечения, обслуживание и развитие сети), уведомив Абонента не позднее чем за 3 (три) рабочих дня.
- 6.7.2** Общее время, которое Сервис-провайдер может использовать для профилактических и аварийных работ, не должно превышать 48 часов в год.
- 6.7.3** Время приостановления оказания Услуги в результате профилактического или аварийного обслуживания не учитывается при расчёте стоимости Услуги, если общее время простоя сверх 48 часов в год уменьшает период времени оказания Услуги.

6.8. Техническая поддержка

- 6.8.1** Сервис-провайдер оказывает техническую поддержку по вопросам использования Услуги. Каналы поддержки (телефон, электронная почта, чат на сайте, база знаний) и условия реагирования определяются условиями поддержки, опубликованными на сайте Сервис-провайдера.
- 6.8.2** Служба технической поддержки работает круглосуточно, 7 дней в неделю.

6.9. Ответственность

- 6.9.1** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с настоящим Приложением, Правилами и Условиями оказания услуг и законодательством Республики Казахстан.

- 6.9.2** Сервис-провайдер ни при каких обстоятельствах не возмещает Абоненту убытки (включая упущенную выгоду), возникшие вследствие полной или частичной неработоспособности Услуги, в том числе в случае использования Услуги в предпринимательской деятельности. Размер ответственности Сервис-провайдера ограничен размером платы за Услугу за период её неработоспособности по вине Сервис-провайдера.
- 6.9.3** Сервис-провайдер не несёт ответственности за ухудшение качества или непредоставление Услуги, вызванные задержками или перерывами в работе технических платформ, транспортных сетей или сетей связи, возникшими не по вине Сервис-провайдера.
- 6.9.4** Сервис-провайдер не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом при использовании Услуги.

7. Соотношение с Офертой

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Правил и Условий оказания услуг ТОО «КОМПаС.тех», опубликованных на сайте <https://kompaas.kz/>, и дополняет их в части вопросов, специфичных для услуги «Контакт-центр ИИ». В случае противоречия между настоящим Приложением и Правилами и Условиями в части вопросов, специфичных для услуги «Контакт-центр ИИ», применяется настоящее Приложение. К отношениям Сторон также применяются Политика в отношении обработки персональных данных и Соглашение о пользовании порталом «Личный кабинет».

Реквизиты Сервис-провайдера

Реквизит	Значение
Наименование	ТОО «КОМПаС.тех»
БИН	240940022428
Адрес	Республика Казахстан, 050040, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Байзакова, здание 280
Банк	АО «Банк ЦентрКредит»
ИИК	KZ768562203140784892
БИК	KCJBKZKX
КБе	17
Телефон	+7 702 07 516 22 (многоканальный)
Электронная почта	info@kompaas.kz — общие вопросы; sales@kompaas.kz — продажи; support@kompaas.kz — техническая поддержка
Сайт	https://kompaas.kz/