

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 К ОФЕРТЕ

Телефонный AI-агент для бизнеса

Оферта на оказание услуги «Телефонный AI-агент для бизнеса» · ТОО «КОМПaaS.тех» · Республика Казахстан

1. Обзор услуги

«Телефонный AI-агент для бизнеса» — программный продукт ТОО «КОМПaaS.тех», обрабатывающий телефонные вызовы голосовым агентом на базе искусственного интеллекта. Агент отвечает на звонок, распознаёт запрос собеседника, ведёт диалог по сценарию, заданному Абонентом, и либо закрывает обращение самостоятельно, либо переводит вызов на нужного сотрудника — с передачей данных в CRM и другие системы Абонента.

Для кого

Компании с заметным потоком входящих звонков — поддержка, ресепшн, запись на приём, первичная квалификация обращений, — которым нужна ровная обработка вызовов в режиме 24/7 без пропорционального роста числа операторов.

2. Возможности

Обработка вызовов

- Автоматический приём входящих телефонных вызовов;
- Синтез речи (TTS) для естественного звучания реплик агента;
- Распознавание речи и семантический анализ высказываний собеседника (STT / NLU).

Логика диалога

- Ведение диалога по заранее настроенным сценариям и бизнес-логике;
- Классификация вызова по намерению собеседника;
- Адресная маршрутизация на закреплённых сотрудников Абонента или в иные системы обработки в зависимости от содержания обращения.

Интеграции

- Интеграция с системами Абонента, включая CRM, для получения и передачи данных, необходимых для выполнения сценариев диалога и фиксации результатов звонка.

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; тарифный план «Премиум» подключается только при участии менеджера

Параметр	Значение
Технические предпосылки	Наличие у Абонента подключённой услуги «Виртуальная АТС», абонентских номеров и оплаченного голосового трафика
Модель тарификации	Ежемесячная плата за каждого подключённого AI-агента согласно тарифному плану плюс поминутная плата за продолжительность разговоров AI-агента
Настройка агента	Сценарии диалога, правила классификации, направления маршрутизации и интеграции с CRM настраиваются через Личный кабинет и, при необходимости, при поддержке менеджера
Изменение тарифов	С предварительным уведомлением не менее чем за 10 календарных дней
Профилактические и аварийные работы	Уведомление о плановых работах не позднее чем за 3 рабочих дня; суммарно не более 48 часов в год
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
Данные после отключения	Автоматически архивируются на 90 дней, затем удаляются без возможности восстановления
Расчётные документы	Размещаются в Личном кабинете в течение 5 рабочих дней с начала отчётного месяца или с момента поступления денежных средств
Техническая поддержка	Круглосуточно, 7 дней в неделю
Территория	Республика Казахстан

4. Тарифные планы

Показатель	Стартовый	Базовый	Премиум
Ежемесячная плата за 1 AI-агента, ₸	0	5 999	11 999
Количество AI-агентов	до 10	без ограничения	без ограничения
Продолжительность разговора AI-агента, ₸/минута	55	40	125

Цены указаны без учёта налога на добавленную стоимость. Ежемесячная плата взимается за каждого подключённого AI-агента. Продолжительность разговоров AI-агента тарифицируется поминутно по фактическому объёму на основании данных биллинговой системы Сервис-провайдера и списывается с лицевого счёта Абонента. Тарифный план «Премиум» подключается только при участии менеджера Сервис-провайдера. Стоимость ресурсов внешних сервисов (синтез и распознавание речи, запросы к моделям искусственного интеллекта) тарифицируется отдельно согласно прайс-листу на услуги API: <https://kompaas.kz/tarify/api/>. Услуги связи (предоставление абонентских номеров, пропуск трафика) в тарифы настоящего Приложения не

входят и оказываются оператором связи на основании отдельного договора. Актуальный прейскурант публикуется по адресу <https://kompaas.kz/tarify/telefonnye-ai-agenty-dlya-biznesa/>.

5. Как это работает

Подключение Услуги

Абонент подключает Услугу через Личный кабинет либо обращается к менеджеру Сервис-провайдера. Услуга начинает предоставляться с момента предоставления доступа; начисление ежемесячной платы начинается с даты подключения.

Настройка AI-агента

Сценарии диалога, правила классификации обращений, направления маршрутизации и интеграции с CRM настраиваются через Личный кабинет и, где это применимо, при поддержке менеджера Сервис-провайдера. Изменение состава Услуги, её параметров и индивидуальных настроек производится через Личный кабинет.

Оплата Услуги

Размер ежемесячной платы и поминутных тарифов устанавливается в Личном кабинете и публикуется на сайте Сервис-провайдера. Метод расчётов (предоплатный или постоплатный), лимит кредита и отсрочка платежа определяются Договором и Правилами и Условиями оказания услуг. Счета и документы, подтверждающие оказание Услуги, размещаются в Личном кабинете в электронном формате в течение 5 рабочих дней с начала отчётного месяца или с момента поступления денежных средств.

Уведомление собеседника и согласия

Абонент обеспечивает уведомление собеседника о том, что диалог ведётся автоматизированной системой (AI-агентом), а при осуществлении записи разговоров — включает средствами Услуги функцию предупреждения о записи с возможностью отказаться от неё. Абонент самостоятельно получает все необходимые согласия участников разговора.

Персональные данные

В случаях, когда при использовании Услуги обрабатываются персональные данные физических лиц, включая звонящих, Абонент определяет цели и состав обрабатываемых данных и самостоятельно обеспечивает соблюдение Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», в том числе получение необходимых согласий и предоставление требуемой информации. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия неисполнения указанных требований несёт Абонент. Сервис-провайдер обрабатывает такие данные по поручению Абонента в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных, опубликованной на сайте <https://kompaas.kz/>.

Приостановление и прекращение

Сервис-провайдер вправе приостановить предоставление Услуги при нарушении Абонентом требований законодательства или условий Договора — до устранения нарушения; в течение всего срока приостановления абонентская плата может продолжать начисляться. Абонент вправе отказаться 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. Юридические условия

6.1. Предмет

- 6.1.1** Сервис-провайдер предоставляет Абоненту Услугу «Телефонный AI-агент для бизнеса» (далее — Услуга) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Абонент оплачивает Услугу в соответствии с настоящим Приложением, Правилами и Условиями оказания услуг и тарифами, опубликованными в Личном кабинете и на сайте <https://kompaas.kz/>.
- 6.1.2** Права использования программного продукта предоставляются Абоненту на условиях простой (неисключительной) лицензии. Территория предоставления лицензии — Республика Казахстан; срок — весь срок пользования Услугой.
- 6.1.3** Сервис-провайдер предоставляет Услугу при наличии технической возможности и с учётом заявленных Абонентом параметров.
- 6.1.4** Услуга предоставляется при наличии у Абонента подключённой услуги «Виртуальная АТС», абонентских номеров и оплаченного голосового трафика. Услуги связи (выделение абонентских номеров, пропуск трафика, установление телефонного соединения) в предмет настоящего Приложения не входят и оказываются оператором связи на основании отдельного договора.

6.2. Обязанности Сервис-провайдера

- 6.2.1** Прилагать разумные усилия для предоставления Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю с общепринятыми отраслевыми параметрами качества.
- 6.2.2** Предоставлять Абоненту через Личный кабинет доступ к управлению Услугой (изменению перечня, объёма, параметров и индивидуальных настроек Услуги), а также к информации о потреблённой Услуге, счетам и актам.

6.3. Права Сервис-провайдера

- 6.3.1** Изменять стоимость тарифов и пакетов с предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала действия новых цен. Если Абонент не согласен с новой стоимостью, он вправе отказаться от настоящего Приложения без дополнительных расходов, уведомив Сервис-провайдера до даты вступления изменений в силу.
- 6.3.2** Приостановить предоставление Услуги 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.
- 6.3.3** Проводить плановые и аварийные работы, уведомляя Абонента о плановых работах не позднее чем за 3 (три) рабочих дня. Общее время, используемое для профилактических и аварийных работ, не должно превышать 48 часов в год. Время простоя сверх 48 часов в год уменьшает период времени оказания Услуги.
- 6.3.4** Заменить поставщика внешнего сервиса, используемого при работе Услуги, при условии сохранения её функциональности.

6.4. Обязанности Абонента

- 6.4.1** Оплачивать Услугу в размере и порядке, установленных Правилами и Условиями оказания услуг, настоящим Приложением и Договором.
- 6.4.2** Самостоятельно знакомиться с информацией о потреблённой Услуге, счетами и актами, доступными в Личном кабинете.

- 6.4.3** Не использовать Услугу для совершения противоправных действий или действий, наносящих ущерб третьим лицам, в том числе для звонков рекламного, коммерческого или агитационного характера без согласия адресата.
- 6.4.4** Самостоятельно формировать сценарии диалога, базу знаний и тексты реплик AI-агента и нести ответственность за их содержание, достоверность и соответствие законодательству Республики Казахстан.
- 6.4.5** Обеспечивать уведомление собеседника о взаимодействии с автоматизированной системой (AI-агентом), а при осуществлении записи разговоров — включать средствами Услуги функцию предупреждения о записи с возможностью отказаться от неё, и самостоятельно получать необходимые согласия участников разговора.
- 6.4.6** В случаях обработки персональных данных физических лиц самостоятельно соблюдать Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», в том числе самостоятельно получать все необходимые согласия субъектов персональных данных и предоставлять требуемую законом информацию. Все неблагоприятные имущественные и иные последствия несоблюдения указанных требований несёт Абонент.
- 6.4.7** Не выдавать AI-агента за государственный орган, банк, оператора связи или иное лицо, которым Абонент не является, и не использовать Услугу для введения собеседников в заблуждение.
- 6.4.8** Сохранять конфиденциальность реквизитов доступа и незамедлительно уведомлять Сервис-провайдера о любом их несанкционированном использовании. Абонент несёт ответственность за все действия, совершённые с использованием его реквизитов доступа.
- 6.4.9** Не изучать технологию, не осуществлять обратное проектирование и не декомпилировать программное обеспечение Услуги, а также не поручать совершение таких действий третьим лицам.
- 6.4.10** До начала промышленной эксплуатации AI-агента самостоятельно проверить корректность работы сценария на тестовых вызовах.

6.5. Права Абонента

- 6.5.1** Получать Услугу в соответствии с настоящим Приложением.
- 6.5.2** Обращаться к Сервис-провайдеру по вопросам условий пользования и оплаты Услуги, а также изменений объёма и стоимости Услуги согласно применимому тарифному плану.
- 6.5.3** Самостоятельно управлять Услугой и получать информацию о её потреблении через Личный кабинет.
- 6.5.4** Предоставлять уполномоченным представителям право доступа и управления Личным кабинетом в порядке, предусмотренном Соглашением о пользовании порталом «Личный кабинет».

6.6. Стоимость и оплата

- 6.6.1** Ежемесячная плата за Услугу и поминутные тарифы устанавливаются в Личном кабинете и публикуются на сайте Сервис-провайдера <https://kompaas.kz/>.
- 6.6.2** Начисление ежемесячной платы производится с даты подключения Услуги. Продолжительность разговоров AI-агента и ресурсы внешних сервисов тарифицируются по фактическому объёму потребления на основании данных биллинговой системы Сервис-провайдера.
- 6.6.3** Сервис-провайдер вправе применять предоплатный или постоплатный метод расчётов с лимитами кредита, установленными Правилами и Условиями оказания услуг.

- 6.6.4** Ежемесячно, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня начала отчётного месяца или 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления денежных средств, Сервис-провайдер размещает в Личном кабинете в электронном формате счёт и документы, подтверждающие факт оказания Услуги. Указанные документы также направляются в электронном виде по адресам электронной почты, указанным в реквизитах Абонента. С момента размещения в Личном кабинете документ считается полученным Абонентом, за исключением случаев недоступности Личного кабинета по вине Сервис-провайдера.
- 6.6.5** Оплата считается произведённой в момент зачисления денежных средств на расчётный счёт Сервис-провайдера. Расходы по переводу денежных средств относятся на счёт Абонента.

6.7. Особенности функций искусственного интеллекта

- 6.7.1** Результаты работы функций искусственного интеллекта (распознавание и синтез речи, классификация обращений, ответы генеративных моделей) носят вероятностный характер. Сервис-провайдер не гарантирует их полноту, точность и пригодность для конкретных целей Абонента, а реплики AI-агента не являются заверениями Сервис-провайдера.
- 6.7.2** Сервис-провайдер не гарантирует достижения Абонентом конкретных показателей обработки вызовов, конверсии, точности распознавания речи и иных коммерческих результатов использования Услуги.
- 6.7.3** 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.

6.8. Срок, приостановление и прекращение

- 6.8.1** Услуга предоставляется с момента подключения и до момента отключения.
- 6.8.2** 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.
- 6.8.3** При нарушении Абонентом условий оплаты Сервис-провайдер вправе приостановить предоставление Услуги до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. Если нарушение не устранено в течение 2 (двух) месяцев с даты получения письменного уведомления, Сервис-провайдер вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Приложение.
- 6.8.4** Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, данные Абонента, созданные в рамках Услуги, автоматически архивируются на 90 дней и затем удаляются без возможности восстановления.

6.9. Техническая поддержка

- 6.9.1** 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. Служба технической поддержки работает круглосуточно, 7 дней в неделю.

6.10. Ответственность

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

- 6.10.2** Сервис-провайдер ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности перед Абонентом или третьими лицами за косвенные убытки и упущенную выгоду, возникшие в связи с использованием или недоступностью Услуги. Размер ответственности Сервис-провайдера ограничен размером платы за Услугу за период её неработоспособности по вине Сервис-провайдера.
- 6.10.3** 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.
- 6.10.4** Сервис-провайдер не отвечает за содержание сценариев, реплик и материалов, сформированных Абонентом, а также за последствия их использования. Абонент возмещает Сервис-провайдеру убытки и суммы санкций, наложенных уполномоченными органами, вызванные нарушением Абонентом пунктов 6.4.3–6.4.7 настоящего Приложения.

7. Соотношение с Офертой

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Правил и Условий оказания услуг ТОО «КОМПaaS.тех», опубликованных на сайте <https://kompaas.kz/>, и дополняет их в части вопросов, специфичных для услуги «Телефонный AI-агент для бизнеса». В случае противоречия между настоящим Приложением и Правилами и Условиями в части вопросов, специфичных для данной Услуги, применяется настоящее Приложение. К отношениям Сторон также применяются Политика в отношении обработки персональных данных, Соглашение о пользовании порталом «Личный кабинет» и Приложение № 1 к Оферте в части услуги «Виртуальная АТС».

Реквизиты Сервис-провайдера

Реквизит	Значение
Наименование	ТОО «КОМПaaS.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/