

# ТОО "eTrade.kz"

---

**Утверждено**

Генеральным директором  
ТОО "eTrade.kz"

от 15 июня 2011 года

**Введено в действие**

с 20 июля 2011 года

Иванов Л.В.



## ПРАВИЛА

**Внутреннего порядка разрешения спорных  
ситуаций по работе с системами  
"eTransfer.kz" и "STrade" с использованием  
ЭЦП УК КЦМР.**

г. Алматы

2011

Настоящие Правила определяют внутренний порядок действий работников ТОО "eTrade.kz" (далее – компания) и пользователей, имеющих соответствующие договора с компанией, при разрешении спорных ситуаций, возникших в процессе эксплуатации программных продуктов "eTransfer.kz" и "STrade" брокерско – дилерскими или другими компаниями.

### Статья 1. Понятия

1. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:
  - **"Акт инцидента"** – внутренний документ, предназначенный для регистрации спорных ситуаций, возникших в процессе эксплуатации программных продуктов "eTransfer.kz" и "STrade";
  - **"Биржа"** – АО "Казахстанская фондовая биржа";
  - **"Инструкция офицера инцидента"** – внутренний документ, регламентирующий порядок действий офицера инцидента в случае разрешения спорных ситуаций, возникших в процессе эксплуатации программных продуктов "eTransfer.kz" и "STrade";
  - **"КЦМР"** – Казахстанский Центр Межбанковских Расчетов Национального Банка Республики Казахстан;
  - **"Офицер инцидента"** – лицо ответственное за регистрацию и устранение спорных ситуаций;
  - **"Технический сбой"** – временный выход из строя программно – технического комплекса компании "eTrade.kz" или отдельного его компонента, повлекший за собой невозможность обеспечения связи с Центральным Депозитарием одного, нескольких или всех участников системы;
  - **"Центральный депозитарий"** – АО "Центральный депозитарий ценных бумаг".

### Статья 2. Шаблон документа "Акт инцидента"

2. Документ "Акт инцидента" должен содержать следующую информацию:
  - Дата инцидента;
  - Наименование компании, в которой он произошел;
  - Описание спорной инцидента (что именно произошло);
  - Фамилию и имя того лица, который ответственен за его устранение;
  - Краткое описание мер, которые были приняты для его устранения;
3. Данный документ должен полностью создаваться офицером инцидента.

### Статья 3. Технический сбой при эксплуатации серверов программных продуктов "STrade" и "eTransfer.kz"

4. Для обеспечения надежности работы программных продуктов "STrade" и "eTransfer.kz" и их устойчивости к возможным сбоям в работе оборудования компания "eTrade.kz" в течение операционного дня Центрального Депозитария и торговой сессии биржи обеспечивает одновременную работу основного и резервного серверов.
5. Для обеспечения корректного продолжения передачи электронных сообщений участниками системы "eTransfer.kz" в случае технического сбоя на основном сервере, компания "eTrade.kz" осуществляет автоматическую синхронизацию баз данных между основным и резервным серверами каждые тридцать минут.
6. Для обеспечения корректного продолжения торгов финансовыми инструментами в случае технического сбоя на основном сервере продукта "STrade", компания "eTrade.kz" осуществляет копирование информации в реальном режиме времени с основного сервера на резервный.

7. В случае технического сбоя на основных серверах программных продуктов "eTransfer.kz" или "STrade" компания "eTrade.kz" через электронное объявление или иным способом:
  - объявляет технический перерыв и осуществляет переключение участников торгов/участников системы передачи электронных сообщений на резервный сервер;
  - оповещает участников торгов/участников системы передачи электронных сообщений о переходе на резервный сервер и необходимости провести сверку информации сохранившейся на резервном сервере;
  - объявляет о времени возобновления работы в течение операционного дня Центрального депозитария/торговой сессии биржи.

#### **Статья 4. Инструкция офицера инцидента**

8. При поступлении информации о возникновении спорной ситуации офицер инцидента обязан зарегистрировать ее с помощью акта инцидента, а именно:
  - зафиксировать дату и время поступления соответствующей информации;
  - зафиксировать название организации;
  - зафиксировать проблему (что именно произошло);
  - связаться с первым руководителем;
  - назначить лицо ответственное за решение данной проблемы.
9. В случае если проблема связана с использованием ЭЦП КЦМР, тогда работник компании "eTrade.kz" обязан направить в УЦ КЦМР соответствующую претензию, оформленную в соответствии с требованиями УЦ КЦМР. В соответствии со статьей 25 Закона Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи" Статья 25 споры, возникающие при использовании электронного документа и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Для судебных рассмотрений УЦ КЦМР может предоставить заключение о достоверности регистрационного свидетельства (сертификата) на определенный момент времени, а также выступить в качестве независимого эксперта или независимой стороны.
10. Для рассмотрения претензии совместным решением УЦ и спорящих сторон создается экспертная комиссия по разрешению конфликтной ситуации (далее – комиссия). В состав данной комиссии должен входить офицер инцидента компании "eTrade.kz".
11. После получения заключения экспертной комиссии по поводу произошедшего инцидента связанного с ЭЦП КЦМР офицер инцидента обязан предоставить его первому руководителю компании "eTrade.kz". На основании заключения, выданного экспертной комиссией, будут приниматься дальнейшие решения по данной ситуации.
12. После того как инцидент исчерпан офицер инцидента обязан записать в акт инцидента меры которые были предприняты для его устранения;
13. В случае если причиной инцидента является отказ аппаратных средств, тогда офицер инцидента обязан обеспечить перевод системы на резервный сервер с использованием резервной копии базы данных. После чего отобразить информацию о данном инциденте во внутреннем документе "Акт инцидента" согласно пунктам 1 – 6 (за исключением пунктов 2, 6, 7) Статьи 4 настоящих правил.

#### **Статья 5. Действия пользователя терминала при инциденте.**

##### **Отказ адресата о получении электронного сообщения:**

14. Зафиксировать время получения сообщения.
15. Зафиксировать название получателя сообщения.

16. Зафиксировать проблему (что именно произошло).
17. Записать папки программы  
C:\Program Files\eTransfer\_kz\eTransfer\\_swift\out(либо та папка которую вы указали в настройках программы для отправления файлов)  
C:\Program Files\eTransfer\_kz\eTransfer\\_packages\out  
по которому возникли проблемы на носитель информации(CD диск либо Flash накопитель)
18. Обратится в компанию "eTrade.kz" с просьбой о том, чтобы данные этого пользователя были проверены и подтверждены либо опровергнуты. При необходимости приехать и иметь при себе токен, с помощью которого пользователь имеет доступ к терминалу "eTrade.kz", а также договор с компанией "eTrade.kz".

**Отказ в отправке электронного сообщения:**

14. Зафиксировать время отправки сообщения.
15. Зафиксировать название отправителя сообщения.
18. Зафиксировать проблему (что именно произошло).
19. Записать папки программы  
C:\Program Files\eTransfer\_kz\eTransfer\\_swift\out (либо та которую вы указали в настройках программы как на получение файлов)  
C:\Program Files\eTransfer\_kz\eTransfer\\_packages\out  
по которому возникли проблемы на носитель информации (CD диск либо Flash накопитель)
18. Обратится в компанию "eTrade.kz" с просьбой о том, чтобы данные этого пользователя были проверены и подтверждены либо опровергнуты. При необходимости приехать и иметь при себе токен, с помощью которого пользователь имеет доступ к терминалу "eTrade.kz", а также договор с компанией "eTrade.kz".