

Утверждаю
ТОО «Timeweb (Таймвэб)»
Наумов Сергей Сергеевич
Приказ № 03-11/2022 от 28.11.2022 г.

Политика о конфиденциальности

г. Алматы

Общие положения

Настоящая Политика проводится ТОО «Timeweb (Таймвэб)» в отношении обработки и обеспечения защиты персональных данных физических лиц на основании Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите».

Настоящая Политика Товарищества в отношении обработки персональных данных (далее – «Политика») разработана во исполнение требований пп. 2 п. 1 ст. 25 Закона Республики Казахстан «О персональных данных» (далее - Закон о персональных данных) в целях обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Политика применяется в отношении всех персональных данных, которые могут быть получены ТОО «Timeweb (Таймвэб)» в процессе деятельности, в том числе клиентов ТОО «Timeweb (Таймвэб)».

Цель Политики заключается в доведении до лиц, предоставляющих свои персональные данные, необходимой информации, позволяющей оценить, какие персональные данные и с какими целями обрабатываются, какие методы обеспечения их безопасности реализуются.

Политика обеспечивает защиту прав и свобод субъектов при обработке их персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, а также устанавливает ответственность лиц, имеющих доступ к персональным данным, за невыполнение требований, регулирующих обработку и защиту персональных данных.

Клиенты, используя сервисы и услуги ТОО «Timeweb (Таймвэб)», сообщив ТОО «Timeweb (Таймвэб)» свои персональные данные, в том числе при посредничестве третьих лиц, признают своё согласие на обработку персональных данных в соответствии с настоящей Политикой.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных

данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных действующим законодательством.

Настоящая Политика может быть изменена ТОО «Timeweb (Таймвэб)». Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте Товарищества, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики. Если после того, как такие изменения вступят в силу, Субъект продолжает работать с Сайтом, то Субъект подтверждает свое согласие с изменениями. Если в какой-либо момент Субъект больше не может соблюдать условия Политики, то Субъект должен немедленно прекратить использование Сайта/сервисов.

Настоящая Политика распространяется на все случаи обработки персональных данных Товариществом, вне зависимости от того, является обработка персональных данных автоматизированной или неавтоматизированной, производится она вручную, либо автоматически.

Понятие и состав персональных данных

В целях настоящей Политики под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному физическому лицу.

В зависимости от субъекта персональных данных, ТОО «Timeweb (Таймвэб)» для осуществления своей деятельности и для выполнения своих обязательств может обрабатывать персональные данные следующих категорий субъектов:

данные Клиента — информация, необходимая ТОО «Timeweb (Таймвэб)» для выполнения своих обязательств в рамках договорных отношений с Клиентом и для выполнения требований законодательства Республики Казахстан;

персональные данные Клиента, предоставленные при регистрации, в том числе при осуществлении Клиентом Заказов.

Цели обработки персональных данных

ТОО «Timeweb (Таймвэб)» обрабатывает персональные данные для осуществления своей деятельности, в том числе оказания Клиентам услуг. ТОО «Timeweb (Таймвэб)» собирает и хранит персональные данные Клиента, необходимые для оказания услуг, исполнения соглашений и договоров, исполнения обязательств перед Клиентом.

ТОО «Timeweb (Таймвэб)» может использовать персональные данные Клиента в следующих целях:

- идентификация Клиента в рамках договоров;

- связь с Клиентом в случае необходимости, в том числе направление предложений, уведомлений, информации и запросов, как связанных, так и не связанных с оказанием услуг, а также обработка заявлений, запросов и заявок Клиента;
- улучшение качества услуг, оказываемых Компанией.

Круг лиц допущенных к обработке персональных данных

Для достижения целей обработки персональных данных настоящей Политики к обработке персональных данных допущены только те сотрудники ТОО «Timeweb (Таймвэб)», на которых возложена такая обязанность в соответствии с их служебными обязанностями. Доступ других сотрудников может быть предоставлен только в предусмотренных законом случаях. Организация требует от своих сотрудников соблюдения конфиденциальности и обеспечения безопасности персональных данных, при их обработке.

ТОО «Timeweb (Таймвэб)» вправе передать персональные данные третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент данных явно выразил свое согласие на такие действия;
- Передача предусмотрена законодательством в рамках установленной законодательством процедуры.

При этом к приобретателю переходят все обязательства по соблюдению условий настоящей Политики применительно к полученным им данным.

Методы обработки персональных данных

В процессе предоставления услуг, при осуществлении внутривозвратной деятельности ТОО «Timeweb (Таймвэб)» использует автоматизированную и неавтоматизированную обработку персональных данных.

Реализация защиты персональных данных

Деятельность ТОО «Timeweb (Таймвэб)» по обработке персональных данных в информационных системах неразрывно связана с защитой конфиденциальности полученной информации. Все работники обязаны обеспечивать конфиденциальность персональных данных, а также об иных сведениях, установленных ТОО «Timeweb (Таймвэб)», если это не противоречит действующему законодательству.

Безопасность персональных данных при их обработке в информационных системах ТОО «Timeweb (Таймвэб)» обеспечивается с помощью системы защиты информации.

Обмен персональными данными при их обработке в информационных системах осуществляется по каналам связи, защищенным техническими средствами защиты информации.

При обработке персональных данных в информационных системах ТОО «Timeweb (Таймвэб)» обеспечиваются:

- проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передача их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным;
- недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;
- возможность незамедлительного восстановления персональных данных, модифицированных и уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- постоянный контроль уровня защищенности персональных данных.

Порядок предоставления информации Субъекту персональных данных

Товарищество предоставляет Субъекту или его законному представителю доступ к его персональным данным при получении запроса Субъекта персональных данных или его законного представителя. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись субъекта персональных данных или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

После получения от Субъекта или его законного представителя официального запроса, Товарищество сообщает Субъекту персональных данных или его законному представителю информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему Субъекту, а также в течение десяти рабочих дней с даты получения запроса предоставляет возможность ознакомления с персональными данными Субъекта.

Право Субъекта персональных данных на доступ к своим персональным данным ограничивается в случае, если предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

Получение Товариществом персональных данных, категории, сроки их хранения

Получение Товариществом персональных данных производится только на добровольной основе Субъекта, с его согласия, волей и в его интересах, которые он предоставляет Товариществу в целях обработки и дальнейшего хранения. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным. Согласие на обработку персональных данных может быть дано Субъектом персональных данных или его представителем в любой форме, позволяющей подтвердить факт его получения. Как правило, такое согласие дается при заключении письменных договоров с Товариществом или Партнерами, либо в форме совершения субъектом персональных данных конклюдентных действий на Интернет-сайте Товарищества. Сроки обработки и хранения персональных данных определяются в соответствии со сроком действия договора с субъектом персональных данных, сроком исковой давности, сроками хранения документов, установленными Приказом и.о. Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 сентября 2017 года № 263 «Об утверждении Перечня типовых документов, образующихся в деятельности государственных и негосударственных организаций, с указанием срока хранения», иными требованиями законодательства и нормативными документами, а также сроком предоставленного субъектом согласия на обработку персональных данных, в случаях, когда такое согласие должно быть предоставлено в соответствии с требованиями законодательства.

Хранение персональных данных Субъектов осуществляется на бумажных и машинных носителях информации в специально выделенных хранилищах подразделений Товарищества, которые обеспечивают сохранность персональных данных и их защиту от несанкционированного доступа.

Получение Товариществом, выступающим в качестве третьего лица персональных данных от Партнеров

Получение Товариществом персональных данных Субъектов от Партнеров – операторов персональных данных - осуществляется исключительно для достижения целей, указанных в настоящей Политике, и на основании заключенных с Партнерами письменных договоров.

В условиях договоров, заключаемых между Товариществом и Партнерами, в обязательном порядке определяются цели обработки персональных данных, перечень операций с ними, и устанавливается обязанность Товарищества соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечение безопасности персональных данных при их обработке, а также указание требований к их защите.

При осуществлении обработки персональных данных по поручению Партнера, Товарищество не обязано получать согласие Субъекта персональных данных на обработку его персональных данных. Ответственность перед субъектом персональных данных за действия Товарищества в этом случае несет Партнер. При этом Товарищество, осуществляя обработку персональных данных по поручению Партнера, несет ответственность перед Партнером.

Ответственность за обеспечение безопасности персональных данных

При осуществлении обработки, защиты и действительности персональных данных, Товарищество несет ответственность, соответствующую требованиям законодательства Республики Казахстан, регламентирующих получение, обработку и защиту персональных данных. Товарищество закрепляет персональную ответственность за соблюдение установленного в Товариществе режима конфиденциальности за Работниками, осуществляющими сбор, обработку, хранение и защиту персональных данных.

Работники Товарищества, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством РК.

Товарищество не несет ответственности за убытки и иные затраты, понесенные Субъектами персональных данных в результате предоставления ими недостоверных и неполных персональных данных.

Утверждаю

ТОО «Timeweb (Таймвэб)»

Наумов Сергей Сергеевич

Приказ № 04-11/2022 от 28.11.2022 г.

Соглашение об уровне обслуживания

г. Алматы

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для пользователей, заключивших с ТОО «Timeweb (Таймвэб)» (далее - Провайдер) Договор на предоставление услуг хостинга (далее - Услуга), является неотъемлемой частью Договора и должно применяться на определенных здесь условиях в границах ответственности Провайдера.

Порядок предоставления услуги

1.1. Объем услуг (период предоставления запрошенных пользователем у Провайдера услуг) определяется размером внесенного пользователем авансового платежа. При исчерпании объема услуг информация пользователя, размещавшаяся на сервере Провайдера при использовании пользователем Услуги, удаляется.

Качественные показатели услуги

2.1. Гарантированная доступность Услуги не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Провайдера). В показатель доступности Услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, о которых клиенты уведомляются заранее по электронной почте. Мониторинг серверов виртуального хостинга осуществляется круглосуточно.

Порядок оказания информационной и технической поддержки

3.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых услугах, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений и доменных именах.

3.2. Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat), электронной почте, заявке, созданной в Панели Управления Аккаунтом на странице «Обратная связь» (далее – тикет).

3.3. Время ответов на вопросы по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat) составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте или на тикет может достигать 24 часа.

3.4. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется по тикету. Время обработки тикета может достигать 24 часа. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.

3.5. Время на устранение возможных неисправностей службой технической поддержки:

- Критические неисправности: не более 12 часов;
- Неисправности, не влияющие на работу основных сервисов: не более 5 раб. дней;
- Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования: не более 72 часов.

3.6. Провайдер не несет ответственности за каналы связи, организуемые третьими лицами.

Время реагирования на неисправности

4.1. В случае выхода из строя аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 6 часов с момента обнаружения проблемы.

Технические работы

5.1. Проведение запланированных технических работ всегда производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей.

5.2. При осуществлении технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении запланированных технических работ, доступность сервера будет ограничена, Пользователь уведомляется о проведении таких работ по электронной почте не менее чем за 24 часа до начала проведения работ.

5.3. За Провайдером остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов клиентов.

Компенсация

6.1. При наличии перерывов в предоставлении основных услуг (хостинг), в случаях, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Провайдера, пользователь имеет право на получение компенсации.

6.2. Компенсация начисляется:

В случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, произошедших в течение суток, в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбой продолжается в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоях.

В случае перерыва в предоставлении сервиса 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбой продолжается в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении сервиса в соответствии с указанным положением.

При утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого Провайдером, либо

является следствием действий сотрудника Провайдера), в размере стоимости услуги за месяц (в соответствии с тарифом пользователя).

В любом случае ответственность Провайдера ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация).

Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

6.3. Для получения компенсации пользователю необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет в Панели Управления на странице «Обратная связь», либо направить такую заявку по электронной почте.

Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после возникновения инцидента.

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;
- наступления обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDOS-атака);
- взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Провайдера;
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера (в том числе, авария в дата-центре, проблемы во внешних каналах связи (включая, ошибки у магистральных провайдеров, на которые Провайдер не может повлиять)).