

SLA И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА CASASRM

уровни обслуживания, каналы, приоритеты и сроки реакции

Редакция №2

Дата проекта: 19 июля 2026 года

Официальный сайт: <https://CasaSRM.com>

ПРОЕКТ РЕДАКЦИИ №2. Не публиковать до подтверждения размещения основной базы персональных данных на территории Республики Казахстан, внесения номера, даты и органа государственной регистрации ИП, подготовки юридически выверенной версии на казахском языке и финальной проверки юристом Республики Казахстан.

Статус документа

Заменяет отдельные SLA и регламент технической поддержки. Настоящая редакция является единственным публичным источником соответствующей темы после публикации.

Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, далее — SLA) определяет порядок предоставления технической поддержки, обслуживания, обновления и сопровождения экосистемы CasaSRM.

1.2. Правообладателем программного обеспечения является ИП «ONLINE-PAY», в лице Тарасенко Максима Андреевича (далее — Правообладатель, Оператор).

1.3. Настоящее SLA является частью Пользовательского соглашения, Публичной оферты, Лицензионного соглашения (EULA) и иных документов Сервиса.

Предоставляемые услуги

Правообладатель оказывает следующие услуги:

- предоставление доступа к программному обеспечению
- сопровождение серверной инфраструктуры
- работа облачной синхронизации
- выпуск обновлений
- исправление ошибок
- предоставление технической поддержки
- сопровождение лицензирования
- резервное копирование данных
- восстановление данных при наличии технической возможности

консультации по работе приложения.

3. Взаимодействие с поддержкой

Каналы, регистрация обращения и приоритеты определяются Регламентом технической поддержки. SLA устанавливает только целевые показатели доступности, реакции, восстановления и сервисные кредиты.

Время работы поддержки

На дату первой публикации документа ориентировочное время работы технической поддержки: ежедневно с 10:00 до 20:00 по времени Республики Казахстан.

Обращения, поступившие вне указанного времени, регистрируются и рассматриваются при первой возможности.

Приоритет обращений

Обращения рассматриваются с учётом их влияния на работу Пользователей.

- Высокий приоритет невозможность входа
- потеря доступа к магазину
- критические ошибки, полностью препятствующие работе приложения
- ошибки лицензирования
- утрата данных

нарушения безопасности.

- Средний приоритет ошибки отдельных функций
- проблемы синхронизации
- ошибки отображения информации
- проблемы формирования отчётов

проблемы печати.

- Низкий приоритет предложения по улучшению
- изменения интерфейса
- новые функции
- пожелания пользователей

консультационные вопросы.

Сроки обработки

6.1. Все обращения рассматриваются в разумные сроки с учётом их сложности и приоритета.

6.2. Правообладатель стремится как можно быстрее предоставить первый ответ и решить проблему, однако не гарантирует фиксированные сроки устранения неисправностей.

6.3. Если проблема зависит от сторонних сервисов, банков, операторов связи, облачных платформ или производителей оборудования, сроки могут быть увеличены.

Обновления

Правообладатель вправе выпускать:

- исправления ошибок
- обновления безопасности
- улучшения производительности
- изменения интерфейса
- новые функции
- новые тарифы

новые механизмы лицензирования.

Установка обновлений может быть обязательной, если это необходимо для обеспечения безопасности или совместимости.

Технические работы

8.1. Для обеспечения стабильной работы Сервиса Правообладатель вправе проводить плановые и внеплановые технические работы.

8.2. Во время таких работ отдельные функции приложения могут быть временно недоступны.

8.3. По возможности Пользователи уведомляются о плановых работах заранее.

Доступность сервиса

9.1. Правообладатель стремится обеспечивать максимально возможную доступность Сервиса.

9.2. Вместе с тем не гарантируется непрерывная и безошибочная работа Сервиса 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.

9.3. Временные перерывы в работе могут быть вызваны:

- техническим обслуживанием
- обновлениями
- авариями
- действиями поставщиков облачной инфраструктуры
- перебоями электроснабжения
- отсутствием доступа к сети Интернет

обстоятельствами непреодолимой силы.

Восстановление данных

10.1. При наличии резервной копии Правообладатель вправе оказать помощь в восстановлении данных.

10.2. Восстановление производится только при наличии технической возможности.

10.3. Правообладатель не гарантирует возможность полного восстановления информации.

11. Обязанности Заказчика

Заказчик предоставляет диагностические сведения без секретов и избыточных персональных данных, поддерживает официальную версию и своевременно сообщает об инциденте. Остальные правила обращения находятся в Регламенте поддержки.

Ограничение ответственности

12.1. Правообладатель принимает разумные меры для обеспечения стабильной работы Сервиса.

12.2. Правообладатель не несёт ответственности за перебои, вызванные:

- действиями Пользователя
- действиями сотрудников Пользователя
- отсутствием интернета
- неисправностью оборудования
- действиями банков
- действиями операторов связи
- действиями поставщиков облачных сервисов
- ограничениями операционных систем
- действиями третьих лиц

обстоятельствами непреодолимой силы.

12.3. Правообладатель не гарантирует устранение любой ошибки в конкретный срок.

12.4. Предоставление консультаций, технической помощи, восстановления данных, бонусных периодов, продления подписки, скидок или иных мер поддержки осуществляется добросовестно, но само по себе не означает признания юридической ответственности Правообладателя.

Компенсации

13.1. Если по вине Правообладателя произошёл подтверждённый продолжительный технический сбой, существенно ограничивший использование оплаченного функционала, Правообладатель вправе по своему усмотрению предоставить:

- дополнительный период подписки
- бесплатный доступ к отдельным функциям
- скидку на следующее продление

иной разумный способ компенсации.

13.2. Предоставление компенсации осуществляется добровольно, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Контакты

Email: leonix.tech.io@gmail.com Telegram: @LeonixTM WhatsApp: <https://chat.whatsapp.com/CnQnmpCrJCb2gS1GM3Q3YO?s=cl&p=a&mlu=3>

Реквизиты Правообладателя

Правообладатель: ИП «ONLINE-PAY» Владелец: Тарасенко Максим Андреевич БИН/ИИН: 030218551187 Страна: Республика Казахстан Город: Петропавловск Почтовый индекс: 150000

Заключительные положения

- 16.1. Настоящее SLA действует совместно с другими юридическими документами Сервиса.
- 16.2. Правообладатель вправе изменять настоящее Соглашение.
- 16.3. Новая редакция вступает в силу с момента публикации, если не указано иное.
- 16.4. Если отдельные положения настоящего SLA будут признаны недействительными, остальные положения сохраняют юридическую силу.
- 16.5. Все вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, регулируются законодательством Республики Казахстан.

История изменений

Редакция	Дата	Описание изменений
№1	19 июля 2026 года	Первая публикация документа

Актуализация редакции

Редакция №2 от 19 июля 2026 года. Официальный сайт: <https://CasaSRM.com>.