



ТОО «Интернет-компания PS»

Регламент взаимодействия с Реселлерами

Версия от 16.02.2022

1. Термины и определения

1.1. **Реселлер** — юридическое лицо, принимающее и передающее Регистратору заявки на регистрацию доменного имени второго уровня.

1.2. **Смена Регистратора** — изменение ТОО «Интернет-компания PS» Реестра информации о Регистраторе доменного имени в Реестре.

1.3. **Регистрант/Держатель** доменного имени — лицо, заинтересованное в регистрации доменного имени на свое имя для его последующего использования в сети Интернет.

1.4. **Личный кабинет Реселлера** — персонифицированный веб-интерфейс Реселлера в закрытой части Учетной системы, доступ к которой осуществляется на основании данных аутентификации, включающий в себя информационно-биллинговую систему, отражающую информацию по услугам, предоставляемым Реселлеру.

1.5. **Тикет-система** — система обмена электронными сообщениями между Реселлером и ТОО «Интернет-компания PS» путем отправки/получения запросов через специальную форму, расположенную в Личном кабинете Реселлера.

1.6. **Учетная система** — программный комплекс, расположенный на Интернет-ресурсе ТОО «Интернет-компания PS», и позволяющий Реселлеру удаленно (дистанционно) осуществлять управление (заказ, изменение, продление, оплата, отключение и т. д.) услугами, а также осуществлять взаимодействие с ТОО «Интернет-компания PS» по различным вопросам.

1.7. **База знаний** — раздел, размещенный на Интернет-ресурсе ТОО «Интернет-компания PS», с различной технической информацией и содержащий статьи по услугам, описание типичных проблем и способов их решения.

1.8. **Время ответа** — временной отрезок между созданием запроса или поступлением от Регистранта/Держателя доменного имени дополнительной информации и ответом специалиста.

1.9. **Запрос** — формализованное представление информации по проблемам с услугами на стороне Регистранта/Держателя доменного имени.

2. Принципы взаимодействия с Реселлером

2.1. Взаимоотношения основываются на Реселлерском соглашении.

2.2. Реселлер от своего имени заключает с Регистрантом/Держателем доменного имени договор на предоставление услуг.

2.3. Цены на услуги для Регистранта/Держателя доменного имени определяются и устанавливаются Реселлером самостоятельно.

2.4. Регистрант/Держатель доменного имени получает качество услуг не ниже уровня, предусмотренного в ТОО «Интернет-компания PS».

2.5. Сотрудничество основывается на взаимовыгодной основе для сторон и дает Реселлеру дополнительные возможности для привлечения Регистранта/Держателя доменного имени и продвижения собственных услуг.

2.6. Реселлер обязан обеспечить круглосуточную техническую поддержку услуг, предоставляемых Регистранту/Держателю доменного имени, а также высокий уровень сервиса.

3. Общие положения

3.1. Регламент взаимодействия при оказании услуг регистрации и продления доменных имен (далее — «Регламент») — документ, регулирующий взаимодействие между ТОО «Интернет-компания PS» и Реселлером — обязателен для исполнения всеми взаимодействующими лицами.

3.2. Регламент предназначен для ознакомления Реселлера с основными положениями при оказании услуг регистрации и продления доменных имен.

3.3. Взаимодействующими сторонами регламента являются ТОО «Интернет-компания PS» и Реселлер.

3.4. Взаимодействие Сторон осуществляется в соответствии с разграничением обязанностей, приведенных в пункте 4 Регламента.

3.5. Общее руководство организацией работ по реализации технической поддержки осуществляет ТОО «Интернет-компания PS».

3.6. Реселлер не может предоставлять пользователям информацию о себе, как об аккредитованном регистраторе в отношении доменных имен, зарегистрированных ТОО «Интернет-компания PS» в рамках отношений, сложившихся по Реселлерскому соглашению, т. е. по доменным именам, зарегистрированным ТОО «Интернет-компания PS» по заявкам Регистранта/Держателя доменного имени, в отношении которых ТОО «Интернет-компания PS» выступает в качестве регистратора.

3.7. Реселлеры Регистратора не используют логотип ICANN или логотип Регистратора, аккредитованного ICANN, и никаким иным образом не дают понять, что они аккредитованы ICANN, если у них нет на то письменного разрешения от ICANN.

3.8. Реселлер должен сообщать личность спонсирующего регистратора по запросу Регистранта/Держателя доменного имени.

3.9. Реселлер соглашается и гарантирует, что:

- сведения, предоставленные им, в том числе идентификационные и контактные данные, являются достоверными, и что любые изменения этой информации будут производиться своевременно и в соответствии с политиками ICANN;
- использование доменного имени, регистрируемого Регистрантом/Держателем доменного имени, прямо или косвенно не нарушает юридических прав третьих лиц, не преследует любой незаконной цели, не нарушает любой применимый закон;
- будет следовать процессам и выполнять процедуры по разрешению споров, оговоренные Правилами и политиками ICANN.

3.10. Реселлер согласен, что в случае непредоставления Регистрантом/Держателем доменного имени дополнительных сведений и/или неподтверждения ранее предоставленных, предоставления неточных или недостоверных сведений, неисполнения обязанности по немедленному обновлению сведений, предоставленных ТОО «Интернет-компания PS», в течение срока, указанного ТОО «Интернет-компания PS» в соответствующем запросе, ТОО «Интернет-компания PS» вправе:

- отклонить заявку Регистранта/Держателя доменного имени на регистрацию нового доменного имени;
- приостановить делегирование доменного имени;
- отклонить заявку Регистранта/Держателя доменного имени на продление регистрации доменного имени;
- отклонить требование Регистранта/Держателя доменного имени о передаче доменного имени иному лицу, а также о передаче поддержки доменного имени иному Регистратору или иному Реселлеру;
- приостановить и (или) отменить регистрацию доменного имени.

Указанные ограничения могут быть сняты в течение 5 (пяти) календарных дней с момента предоставления Регистрантом/Держателем доменного имени запрошенных сведений. В случае непредоставления требуемых сведений в течение более чем 5 (пяти) календарных дней с момента снятия делегирования, Исполнитель вправе аннулировать регистрацию доменного имени.

3.1. Реселлер обязан на всех сайтах, используемых для регистрации/продления регистрации, разместить на заметном для Регистрантов/ Держателей доменных имен месте ссылку на материалы:

- <http://www.icann.org/en/registrars/registrant-rights-responsibilities-en.htm>
- <https://www.icann.org/resources/pages/approved-with-specs-2013-09-17-en>

4. Взаимодействие сторон при оказании услуг

4.1. Регистрант/Держатель доменного имени обращается к Реселлеру с Заявкой на предоставление услуг по форме, утвержденной ТОО «Интернет-компания PS».

4.2. Реселлер обеспечивает обработку всех Заявок и обращений Регистранта/Держателя доменного имени, касающихся услуг, предоставляемых Реселлером.

4.3. Взаимодействие Сторон по вопросам предоставления услуг Регистранту/Держателю доменного имени осуществляется через Личный кабинет Реселлера.

4.4. ТОО «Интернет-компания PS» предоставляет Реселлеру возможность осуществлять поддержку Регистранта/Держателя доменного имени посредством Учетной системы.

4.5. ТОО «Интернет-компания PS» обеспечивает:

- наличие актуальной информации по услугам посредством Базы знаний и своего Интернет-ресурса;
- маркетинговое продвижение и публикацию списка Реселлеров на своем Интернет-ресурсе.

ТОО «Интернет-компания PS» имеет право производить проверку и получать отчетность по Запросам от Регистранта/Держателя доменного имени обработанных Реселлером.

5. Техническая поддержка

5.1. Взаимодействие Сторон по вопросам предоставления технической поддержки Регистранту/Держателю доменного имени осуществляется через Тикет-систему и посредством Базы знаний.

5.2. Реселлер осуществляет первый уровень поддержки, который обеспечивает сбор информации от Регистранта/Держателя доменного имени, анализ симптомов, выяснение причин и решение типичных проблем, описание которых содержится в Базе знаний, в том числе:

- предоставляет Регистранту/Держателю доменного имени рекомендации по установке, настройке и использованию услуг на стандартных программно-аппаратных конфигурациях, а также рекомендации по взаимодействию и совместимости услуг с приложениями, используемыми Регистрантом/Держателем доменного имени;
- диагностирует любые виды неисправностей, не требующих вмешательства технической поддержки ТОО «Интернет-компания PS», описанные в документации по услугам или в Базе знаний;
- производит начальную диагностику и сбор информации о любых видах неисправностей, требующих вмешательства технической поддержки ТОО «Интернет-компания PS»;
- исполняет решения, предоставленные технической поддержкой ТОО «Интернет-компания PS», на стороне Регистранта/Держателя доменного имени;
- обеспечивает полный доступ к неисправностям Регистранта/Держателя доменного имени или системам тестирования по запросу технической поддержки ТОО «Интернет-компания PS», в случаях, когда это технически реализуемо;
- обеспечивает Регистранту/Держателю доменного имени должное Время ответа на Запрос Регистранта/Держателя доменного имени, решения и уровень сервиса.

5.3. В случае если специалист поддержки Реселлера не может решить вопрос Регистранта/Держателя доменного имени, Реселлер передает запрос в техническую поддержку ТОО «Интернет-компания PS». Реселлер по запросу ТОО «Интернет-компания PS» обязан предоставить переписку с Регистрантом/Держателем доменного имени в течение 3 (трех) календарных дней с даты получения запроса через Тикет-систему.

5.4. ТОО «Интернет-компания PS» обеспечивает Регистранта/Держателя доменного имени технической поддержкой, в том числе:

- предоставляет рекомендации Регистранту/Держателю доменного имени по вопросам, решение которых не отнесено к компетенции Реселлера, не содержится в Базе знаний и документации по услугам;
- размещает актуальную информацию по типичным проблемам, способам их диагностики и решения, на своем Интернет-ресурсе в разделе «Помощь»;
- обеспечивает должное время ответа, в соответствии с временем, указанным в Регламенте;
- контролирует сроки и качество исполнения обязанностей технической поддержки Реселлера;
- решает вопросы от Регистранта/Держателя доменного имени, ответы на которые не смогли предоставить специалисты технической поддержки Реселлера.

6. Разрешение спорных ситуаций и вопросов

6.1. При возникновении спорных ситуаций и вопросов Реселлер обязан придерживаться Порядка разрешения спорных ситуаций, установленного ТОО «Интернет-компания PS» или иным лицами, курирующими вопросы, касающиеся предоставляемых услуг.

6.2. Реселлер может написать письмо с подробным описанием претензии посредством Тикет-системы.

7. Ответственность сторон

7.1. В случае первичного нарушения Реселлером Регламента ТОО «Интернет-компания PS» выносит предупреждение, направленное через Тикет-систему.

7.2. При повторном нарушении Регламента ТОО «Интернет-компания PS» оставляет за собой право прекратить действие Реселлерского соглашения и перевести Регистрантов/Держателей доменного имени в собственную клиентскую базу для последующего предоставления услуг с уведомлением Реселлера в срок не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения Реселлерского соглашения.

8. Конфиденциальность

8.1. Реселлер допускает к сведениям из Запросов Регистранта/Держателя доменного имени только тех сотрудников, участие которых необходимо для надлежащего исполнения Регламента.

8.2. Реселлер обязуется не раскрывать третьим лицам любые сведения, которые станут ему известны, при исполнении положений Регламента и в рамках Реселлерского соглашения.

8.3. Реселлер обязуется принимать все разумные меры предосторожности для защиты личных данных Регистрантов/Держателей доменных имен от потери, неправомерного использования, несанкционированного доступа или раскрытия, изменения или уничтожения.

9. Изменение и дополнение Регламента

9.1. ТОО «Интернет-компания PS» оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в Регламент.

9.2. Все изменения и дополнения, вносимые ТОО «Интернет-компания PS» в Регламент по собственной инициативе, вступают в силу по истечении 14 (четырнадцать) календарных дней с момента раскрытия информации об изменениях на Интернет-ресурсе ТОО «Интернет-компания PS».

9.3. Действующая редакция Регламента размещается на Интернет-ресурсе ТОО «Интернет-компания PS».