



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Виртуальный хостинг

Версия от 07.10.2021

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Абоненту и использования им наряду с другими Абонентами ресурсов физического сервера, размещаемого в Дата-центре Оператора («Услуга»);
- являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, опубликованного по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/offer> («Оферта»).

Предоставляемая Услуга в соответствии с НК РК 03–2019 «Общий классификатор видов экономической деятельности», введенном в действие Министерством индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан с 1 января 2020 года, включена в подкласс 63.11.1.

Термины, которые используются, но не определены в Условиях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Оператора: <https://www.ps.kz/faq>. Условия содержат пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Условий.

Оператор вправе без какого-либо специального уведомления вносить изменения в Условия, в связи с чем Абонент обязуется регулярно отслеживать эти изменения. Действующая редакция Условий размещена по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/shared-sla.pdf>. Использование Абонентом Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает предоставление дискового пространства, ресурсов процессора, оперативной памяти, баз данных MySQL и почтовых ящиков («Ресурсы») в рамках выбранного тарифного плана.

1.2. Во все тарифные планы входят следующие программы и функции:

- панель управления хостингом Plesk;
- доступ к электронной почте через веб-интерфейс;
- управление базами данных;
- неограниченный объем трафика;
- неограниченное количество альтернативных доменных имен (псевдонимов);
- неограниченное количество субдоменов и веб-пользователей;
- поддержка актуальных версий PHP;
- управление записями DNS-сервера;
- поддержка TLS/SSL;
- поддержка протоколов получения почты.

1.3. На Услугу распространяются технические ограничения: <https://www.ps.kz/faq/hosting/shared-general/technical-limitations>.

1.4. В состав Услуги не входят установка, настройка, диагностика и конфигурирование ПО по запросу Абонента (в том числе почтовых клиентов, систем управления сайтами и пр.).

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Абонент выбирает тарифный план на Сайте Оператора и заказывает Услугу в Консоли управления, попутно регистрируя доменное имя или используя уже зарегистрированное. Оказание Услуги начинается после оплаты автоматически сформированного счета.

2.2. Оператор предоставляет Абоненту доступ в панель управления хостингом. Абонент может пользоваться всеми предоплаченными Ресурсами.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифным планам Оператора: <https://www.ps.kz/hosting/shared> и фиксируется в счете, автоматически выставляемом Абоненту за очередной период.

3.2. Абонент осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги прекращается.

3.3. В случае отказа Абонента от Услуги, Оператор по его запросу осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства на Лицевой счет.

4. Уровень оказания Услуги

Гарантированная доступность (без учета плановых работ)	99,8% в год (не более 18 часов простоя)
---	---

4.1. Виды работ:

- **плановые работы** — регламентные организационные и технические мероприятия Оператора по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры;
- **внеплановые работы** — экстренные организационные и технические мероприятия Оператора нерегламентированной продолжительности с целью устранения сбоев и неполадок в IT-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки (с 01:00 до 06:00 GMT+6)
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

4.2. Работа Оператора с обращениями:

Приоритет	Критичность	Время решения	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры	до 12 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
Средний	Проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества	до 24 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
Низкий	Прочие обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации	до 24 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00

5. Особые условия

5.1. Абонент обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого ПО, своевременно производить обновление его версий или вносить изменения в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО.

5.2. При использовании Услуги для осуществления деятельности, подлежащей в соответствии с законодательством РК сертификации и лицензированию, Абонент должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

5.3. Оператор обязуется извещать Абонента о существенных изменениях в конфигурации сервера (смена старших версий ПО, изменение системных настроек, влияющих на оказание Услуги и пр.), в срок не позднее чем за 48 (сорок восемь) часов до осуществления таких изменений.

5.4. Оператор вправе через 7 (семь) календарных дней со дня прекращения предоставления Услуги по причине задолженности Абонента безвозвратно удалить все его файлы без какого-либо предварительного уведомления.

6. Условия компенсации

6.1. В случае недоступности Услуги по вине Оператора и обращения Абонента, направившего посредством Тикет-системы сообщение с указанием даты и суммарного времени простоя, сумма компенсации определяется согласно п. 6.3.

6.2. Если Оператор располагает собственными данными о времени простоя, он вправе использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров сторон.

6.3. Компенсируется каждый час простоя в размере 1% от суммы ежемесячного платежа Абонента за Услугу:

- **стоимость Услуги в месяц / 100 x количество часов**

при этом общая сумма компенсации не может превышать 100% стоимости Услуги в месяц. Компенсация начисляется на Лицевой счет в виде бонусов.

6.4. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств Абоненту только в случае его отказа от дальнейшего использования Услуги и проведения сверки взаиморасчетов.

6.5. Не подлежит компенсации простой:

- связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Оператора;
- вызванный действиями (бездействием) Абонента;
- произошедший по причине отказа ПО, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью (либо арендуемого) Абонентом;
- вызванный сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Оператора, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей;
- связанный с проведением плановых работ, согласно п. 4.1.