



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

Администрирование серверов

Версия от 07.10.2021

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Абоненту услуг мониторинга, диагностики и технической поддержки серверов, конфигурирования ПО — с целью изменения параметров, профилактики и устранения сбоев («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/support-sla.pdf>. Использование Абонентом Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга является дополнительной и предоставляется в рамках других (основных) услуг: аренды физических серверов (Dedicated), размещения физических серверов (Co-location), аренды виртуальных серверов (VPS). Сервера Абонента могут находиться в Дата-центре Оператора, либо в стороннем дата-центре — в последнем случае состав Услуги, порядок ее оказания и стоимость согласовываются сторонами отдельно.

1.2. В зависимости от выбранного тарифа или договоренности сторон (п. 3.1.) Услуга может включать:

- установку, настройку, оптимизацию и обновление ПО, в том числе настройку бэкапов данных;
- диагностику работы систем и приложений, неисправностей, устранение сбоев;
- мониторинг ключевых параметров серверов, их доступности, внутренних метрик, мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности;
- консультирование Абонента по вопросам функционирования ПО.

1.3. Услуга не включает:

- модификацию функций ПО;
- поддержку ПО, работающего на уровне выше серверов: например, системы управления веб-сайтами Drupal, Joomla, 1С Bitrix, WordPress и др.), а равно ПО, разработанного по заказу Абонента;
- решение вопросов, связанных с веб-разработкой, программированием и настройкой контекстной рекламы.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Абонент выбирает тариф на Сайте Оператора и отправляет соответствующую заявку посредством онлайн-формы заказа, либо — если требуются особые условия администрирования или сервера Абонента расположены в стороннем дата-центре — направляет соответствующее письмо на адрес b2b@ps.kz

2.2. Оператор уточняет параметры Услуги, наличие технической возможности для ее предоставления и формирует окончательный заказ в Консоли управления, выставляя счет на оплату.

2.3. Абонент оплачивает выставленный счет и уведомляет об этом Оператора посредством Тикет-системы.

2.4. Оператор производит необходимые технические работы, включающие перенастройку серверов Абонента и установку ОС (CentOS или Windows Server), и начинает предоставление Услуги с даты, согласованной с Абонентом.

2.5. Услуга оказывается посредством:

- удаленного доступа к серверам Абонента;
- уведомлений, рекомендаций и консультирования Абонента по телефону, e-mail или посредством Тикет-системы.

2.6. Оператор путем мониторинга выявляет проблемы, сбои и неполадки на серверах Абонента и устраняет их, либо сообщает Абоненту о невозможности устранения, предоставляя мотивированное обоснование. Абонент вправе

предложить Оператору свой способ устранения проблем — в этом случае дальнейшие действия определяются переговорами сторон.

2.7. Если мониторинг выявляет критическую нагрузку на серверы или некорректную работу ПО, Оператор уведомляет об этом Абонента, предлагая соответствующие изменения параметров Услуги.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно:

- тарифам Оператора: <https://www.ps.kz/support/linux>, либо договоренности сторон в случае особых условий администрирования или расположения серверов Абонента в стороннем дата-центре
- параметрам Услуги в окончательном заказе, согласованном сторонами, —

и фиксируется в счете, выставляемом Оператором 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:

- передает root-доступы к серверам;
- осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства на Лицевой счет.

4. Особые условия

4.1. Абонент обязуется предоставить по запросу Оператора:

- лицензии на устанавливаемое ПО, если таковые требуются;
- исходные данные и документацию, необходимые для корректной работы серверов и ПО Абонента.

4.2. Обновление ПО, установленного из исходного кода или из сторонних репозиториев, производится только по запросу Абонента.

4.3. Абонент обязуется уведомить Оператора о плановых работах, проводимых самостоятельно, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента проведения работ. В этом случае Оператор не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению проблем, возникших в результате плановых работ Абонента, без соответствующего запроса в Тикет-системе.

4.4. Оператор вправе приостановить оказание Услуги в случаях, если приостанавливается оказание основных услуг (п. 1.1.), при этом стороны при необходимости осуществляют перерасчет стоимости Услуги.

4.5. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных им случаях и предполагаемых попытках нарушения информационной безопасности и принимать необходимые меры по пресечению таких действий.

5. Уровень оказания Услуги

5.1. 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

5.2. Работа Оператора с обращениями:

Приоритет	Критичность	Время реакции	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры	от 30 минут до 3 часов в зависимости от тарифного плана Услуги	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

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 программного обеспечения, 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. 5.1.