



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Облачные VPS

Версия от 01.12.2023

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику в аренду виртуального сервера в Дата-центре Исполнителя («Услуга»);
- являются неотъемлемой частью Публичного договора, 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 Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Условия содержат пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Условий.

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

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает предоставление виртуального аналога физического сервера с выделенными ресурсами процессора, оперативной памяти и объемом дискового пространства («Облачные VPS»).

1.2. В состав Услуги входят предоставление IP-адресов в рамках тарифного плана, первоначальная установка и базовая настройка служб на базе новейших выпусков дистрибутивов Almalinux, Debian, Ubuntu или иных операционных систем GNU/Linux, наличие и доступность которые определяет Исполнитель.

1.3. Перечень вариантов первоначальной настройки:

- Вариант 1. Установка панели управления хостингом Plesk. Стоимость лицензии оплачивается отдельно.
- Вариант 2. Установка панели управления хостингом ISPmanager. Стоимость лицензии оплачивается отдельно.
- Вариант 3. Битрикс Веб-окружение «1С-Битрикс: Веб-окружение».
- Вариант 4. LAMP: Веб-серверы Nginx и Apache с mod_php (обработчик php), сервер баз данных MySQL и утилита phpmyadmin для управления базами данных.
- Вариант 5. Готовый к работе Wordpress-сайт на базе LAMP.
- Вариант 6. Docker Engine готовый к эксплуатации.
- Вариант 7. LEMP: Веб-сервер Nginx, php-fpm для обработки php, сервер баз данных MySQL и утилита phpmyadmin для управления базами данных.
- Вариант 8. Django на базе Python3: Веб-сервер Nginx, сервер-обработчик python-кода uwsgi, сервер баз данных PostgreSQL.

1.4. После выполнения первоначальной настройки Исполнитель передает root-доступ от сервера Заказчику. Заказчик имеет право указать на неточности в настройке и запросить ее изменение в течение двух календарных дней, при условии, что он не вносил никаких изменений на сервере самостоятельно.

1.5. Исполнитель не гарантирует, что выполненная первоначальная настройка будет соответствовать ожиданиям Заказчика. Это дополнительная услуга необходима, чтобы упростить установку ПО, необходимого для размещения сайтов и приложений. Выбранный Заказчиком вариант первоначальной настройки может не соответствовать требованиям его сайта или приложения, и в таком случае Исполнитель имеет право отказать в дальнейших изменениях настройки.

1.6. В состав Услуги не входят установка, настройка, диагностика и конфигурирование ПО по запросу Заказчика.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик выбирает тарифный план на Сайте Исполнителя и заказывает Услугу в Консоли управления, указывая имя сервера, выбирая тип ОС и параметры первоначальной настройки. Оказание Услуги начинается после оплаты автоматически сформированного счета.

2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления хостингом и root-доступ к VPS для дальнейшего самостоятельного управления арендованным виртуальным сервером.

3. Оплата Услуги

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

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

3.3. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель 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 Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры;
- **внеплановые работы** — экстренные организационные и технические мероприятия Исполнителя 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 Исполнителя 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. Заказчик 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, Заказчик должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

5.3. Если Заказчик приобретает в качестве дополнительной услуги панель управления хостингом (Plesk или ISPsystem), он должен учитывать, что ее стабильная работа на VPS возможна лишь начиная с определенного тарифного плана Исполнителя (с достаточным объемом оперативной памяти, соответствующим требованиям разработчика панели).

5.4. Исполнитель обязуется извещать Заказчика 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.

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

6. Условия компенсации

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

6.2. Если Исполнитель 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 Заказчика 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 Заказчику 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 Исполнителя;
- вызванный действиями (бездействием) Заказчика;
- произошедший по причине отказа ПО, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью (либо арендуемого) Заказчиком;
- вызванный сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей;
- связанный с проведением плановых работ, согласно п. 4.1.