



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Облачные серверы (VPS)

Версия от 22.07.2022

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Абоненту в аренду виртуального сервера 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/vps-sla.pdf>. Использование Абонентом 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 серверы (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 Оператор.

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 Оператор передает root-доступ от сервера Абоненту. Абонент 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. Оператор не гарантирует, что выполненная первоначальная настройка будет соответствовать ожиданиями Абонента. Это дополнительная услуга необходима, чтобы упростить установку ПО, необходимого для размещения сайтов и приложений. Выбранный Абонентом вариант первоначальной настройки может не соответствовать требованиям его сайты или приложения, и в таком случае Оператор имеет право отказать в дальнейших изменениях настройки.

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

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Абонент выбирает тарифный план на Сайте Оператора 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. Оператор предоставляет Абоненту 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 Оператора: <https://www.ps.kz/hosting/vps> 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. Если Абонент 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 Оператора (с достаточным объемом оперативной памяти, соответствующим требованиям разработчика панели).

5.4. 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.

5.5. 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.