



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Облачные серверы

Версия от 01.12.2023

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику и использования им ресурсов виртуальной инфраструктуры 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/cloud-platform-sla.pdf>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает предоставление ресурсов виртуальной инфраструктуры: <https://www.ps.kz/hosting/vpc> («Ресурсы») для создания логически изолированной группы объектов виртуализации: виртуальных машин, дисков и сетей («Проект»).

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик заказывает Услугу в Консоли управления, либо формирует заказ совместно с отделом продаж Исполнителя. Оказание Услуги начинается после оплаты счета.

2.2. Заказчик может пользоваться всеми предоплаченными Ресурсами и осуществлять работу с Проектом в Консоли управления.

2.3. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию виртуальных машин, дисков и сетей, кроме случаев, когда они создаются Исполнителем в автоматическом режиме.

2.4. Исполнитель вправе устанавливать ограничения по максимально допустимому использованию Заказчиком Ресурсов и по количеству Проектов.

2.5. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS):

- общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123, 1900 ограничивается до 500 Мбит/с;
- при превышении Заказчиком порога в 150 тысяч пакетов в секунду Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания до 100 Мбит/сек.;
- Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания сервисов, которые могут использоваться для атак класса UDP amplification или ограничить возможность использования данных сервисов, предварительно уведомив Заказчика через Тикет-систему.

2.6. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуальных машин, устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение, создает или удаляет виртуальные машины, диски, сети.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/hosting/vpc>, а оплата осуществляется в зависимости от вида тарификации:

- **с резервированием** — Заказчик предоплачивает Ресурсы, гарантированно резервируя их за собой, списание средств при этом осуществляется вне зависимости от того, пользуется он Ресурсами или нет;
- **без резервирования** — Заказчик пополняет баланс Проекта, и с него ежедневно списывается сумма, автоматически рассчитываемая в зависимости от использованных Ресурсов.

3.2. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель по его запросу осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства с баланса Проекта на Лицевой счет.

4. Окончание предоставления Услуги

4.1. По окончании предоплаченного периода или нехватке средств на балансе Проекта (в зависимости от вида тарификации), отключение Услуги происходит автоматически.

4.2. Исполнитель — заранее и в момент отключения — отправляет Заказчику соответствующие уведомления через Тикет-систему и/или по электронной почте.

4.3. Если Заказчик не производит оплату Услуги, по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента ее отключения — все Проекты и данные Заказчика автоматически удаляются.

5. Информационная безопасность

5.1. При использовании Услуги Заказчик обязан не допускать следующих ситуаций:

- использования для программного обеспечения паролей, устанавливаемых по умолчанию;
- отправки пакетов с подменой адреса источника (IP source address);
- наличия вредоносных программ, в том числе специально предназначенных для осуществления несанкционированного доступа к информации.

6. Уровень оказания Услуги

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

6.1. 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

6.2. 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
--------	---	-------------	-------------------------------

7. Условия компенсации

7.1. 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. 7.3.

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

7.3. 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.

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

7.5. 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. 6.1.