



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Облако на базе VMware

Версия от 01.12.2023

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику доступа к виртуализированной инфраструктуре на базе VMware 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/vmware-sla.pdf>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает предоставление доступа к виртуализированной инфраструктуре, реализованной с помощью ПО VMware и состоящей из объединенных в vDC (логически изолированную группу объектов виртуализации) ресурсов: <https://www.ps.kz/hosting/vmware>.

1.2. В состав Услуги не входят настройка, диагностика и конфигурирование ПО.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик конфигурирует параметры Услуги на Сайте Исполнителя и отправляет соответствующую заявку, либо обращается с запросом на предоставление доступа к виртуализированной инфраструктуре на базе VMware.

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

2.3. Заказчик оплачивает выставленный счет и уведомляет об этом Исполнителя посредством Тикет-системы.

2.4. Исполнитель создает учетные данные (логин и пароль), которые позволяют Заказчику осуществлять администрирование vDC в консоли vCloud Director.

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

2.6. Исполнитель вправе устанавливать ограничения по максимально допустимому использованию Заказчиком ресурсов vDC.

2.7. 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.

2.8. 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/vmware>;
- параметрам Услуги в окончательном заказе, согласованном сторонами, —

и фиксируется в счете, выставляемом Исполнителем 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. 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.