



«Интернет-компания PS» ЖШС

# Серверлерді басқару

## қызметін пайдалану шарттары

18.02.2026 нұсқасы

[www.ps.kz](http://www.ps.kz)

Осы шарттар («Шарттар»):

- Тапсырыс берушіге серверлерді бақылау, диагностика және техникалық қолдау қызметтерін, БЖ-ны баптау қызметін — параметрлерді өзгерту, алдын алу және ақауларды жою мақсатында («Қызмет») көрсету тәртібін белгілейді;
- <https://www.ps.kz/kk/agreements/offer> мекенжайында жарияланған Жария шарттың («Оферта») ажырамас бөлігі болып табылады.

Қазақстан Республикасының Салық кодексіне (ҚР СК) 03–2019 сәйкес, Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енгізген «Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуішіне» сай көрсетілетін Қызмет 63.11.1.7 ішкі сыныбына енгізілген.

Шарттарда қолданылатын, бірақ анықталмаған терминдерге Орындаушының сілтеме арқылы көрсетілген Оферта және «Көмек» бөлімінде <https://www.ps.kz/kk/faq> сайтында берілген мәндер қолданылады. Шарттарда қосымша ақпарат орналастырылған веб-сайтқа апаратын белсенді гиперсілтемелері бар тармақтар қамтылған және олар Шарттардың ажырамас бөлігі болып табылады.

Орындаушы Шарттарға кез келген арнайы ескерту жасамай өзгерістер енгізуге құқылы, сол себепті Тапсырыс беруші осы өзгерістерді үнемі бақылауға міндетті. Шарттардың қолданыстағы нұсқасы келесі мекенжайда орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/support-sla>. Тапсырыс берушінің Шарттарды өзгерткеннен кейін Қызметті пайдалануы олардың жаңа редакциясына келісімін растайды.

## 1. Қызметтің құрамы

1.1. Қызмет қосымша болып табылады және басқа (негізгі) қызметтер шеңберінде көрсетіледі: физикалық серверлерді жалға беру (Dedicated), физикалық серверлерді орналастыру (Co-location), виртуалды серверлерді жалға беру (VPS). Тапсырыс берушінің серверлері Орындаушының Деректер орталығында немесе үшінші тарап деректер орталығында орналасуы мүмкін — соңғы жағдайда Қызметтің құрамын, оны көрсету тәртібін және құнын тараптар бөлек келіседі.

1.2. Таңдалған тарифке немесе тараптар келісіміне (3.1-бап) байланысты Қызметке мыналар кіруі мүмкін:

- БЖ орнату, баптау, оңтайландыру және жаңарту, соның ішінде деректердің сақтық көшірмесін баптау;
- Жүйелер мен қосымшалардың жұмысын, ақауларын диагностикалау, ақауларды жою;
- Серверлердің негізгі параметрлерін, олардың қолжетімділігін, ішкі метрикаларын бақылау, осалдықтарды қадағалау және қауіпсіздік жаңартуларын қолдану;
- Тапсырыс берушіні БЖ жұмысына қатысты мәселелер бойынша консультирование жасау.

1.3. Қызмет құрамына мыналар кірмейді:

- БЖ функцияларын модификациялау;
- Сервер деңгейінен жоғары жұмыс істейтін БЖ-ны қолдау: мысалы, веб-сайттарды басқару жүйелері (Drupal, Joomla, 1С Bitrix, WordPress және т.б.), сондай-ақ Тапсырыс берушінің тапсырысы бойынша әзірленген БЖ;
- Веб-әзірлеу, бағдарламалау және контекстік жарнаманы баптау мәселелерін шешу.

## 2. Қызмет көрсету тәртібі

2.1. Тапсырыс беруші Орындаушының Сайтында тарифті таңдайды және тиісті өтінімді онлайн-тару формасы арқылы жібереді, немесе — егер әкімшілендірудің ерекше шарттары қажет болса немесе Тапсырыс берушінің серверлері үшінші тарап деректер орталығында орналасса — тиісті хатты [b2b@ps.kz](mailto:b2b@ps.kz) мекенжайына жібереді.

2.2. Орындаушы Қызмет параметрлерін, оны көрсетуге техникалық мүмкіндік бар-жоғын нақтылап, Басқару консолінде соңғы тапсырысты қалыптастырады және төлем шотын шығарады.

2.3. Тапсырыс беруші шығарылған шотты төлейді және Операторды бұл туралы Тикет-жүйесі арқылы хабарландырады.

2.4. Орындаушы қажетті техникалық жұмыстарды жүргізеді, оған Тапсырыс берушінің серверлерін қайта баптау және ОС орнату (CentOS немесе Windows Server) кіреді, және Қызметті Тапсырыс берушімен келісілген күннен бастап ұсына бастайды.

2.5. Қызмет мына жолмен көрсетіледі:

- Тапсырыс берушінің серверлеріне қашықтықтан қол жеткізу арқылы;

- Тапсырыс берушіні телефон, электрондық пошта немесе Тикет жүйесі арқылы хабарландырулармен, ұсыныстармен және консультациялармен қамтамасыз ету арқылы.

2.6. Орындаушы мониторинг арқылы Тапсырыс берушінің серверлеріндегі проблемаларды, ақаулар мен қателіктерді анықтап, оларды жояды немесе жою мүмкін еместігі туралы Тапсырыс берушіге негізделген түсініктеме бере отырып хабарлайды. Тапсырыс беруші Орындаушыға проблемаларды шешудің өз әдісін ұсынуға құқылы — бұл жағдайда әрі қарайғы іс-әрекеттер тараптардың келіссөздері арқылы анықталады.

2.7. Егер мониторинг серверлерге күшті жүктеме немесе БЖ-ның дұрыс жұмыс істемеуін анықтаса, Орындаушы Тапсырыс берушіні бұл туралы хабарлап, Қызмет параметрлерін тиісті түрде өзгерту ұсынысын береді.

### 3. Қызмет ақысы

3.1. Қызмет құны төмендегілер бойынша анықталады:

- Орындаушының тарифтері бойынша: <https://www.ps.kz/kk/support/linux>, немесе әкімшілендірудің ерекше шарттары немесе Тапсырыс берушінің серверлерінің үшінші тарап деректер орталығында орналасуы жағдайында тараптар арасындағы келісім бойынша;
- Тараптармен келісілген соңғы тапсырыстағы Қызмет параметрлері бойынша —

және Оператор тарапынан Тапсырыс берушіге келесі кезеңге шығарылған шотта көрсетіледі.

3.2. Тапсырыс беруші Қызмет көрсету кезекті кезеңінің алдын ала төлеуін оның басталуына дейін жүзеге асырады, әйтпесе Қызмет көрсету тоқтатылады.

3.3. Тапсырыс беруші Қызметтен бас тартқан жағдайда, Орындаушы оның өтініші бойынша:

- серверлерге root-қол жеткізуді береді;
- қайта есептеу жүргізіп, пайдаланылмаған қаражатты Жеке шотқа қайтарады.

### 4. Арнайы шарттар

4.1. Тапсырыс беруші Орындаушының сұранысы бойынша мыналарды қамтамасыз етуге міндетті:

- орнатылатын БЖ үшін лицензиялар, егер олар қажет болса;
- серверлер мен Тапсырыс берушінің БЖ-сының дұрыс жұмыс істеуі үшін қажетті бастапқы деректер мен құжаттама.

4.2. Бастапқы кодтан немесе үшінші тарап репозиторийлерінен орнатылған БЖ-ны жаңарту тек Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша жүзеге асырылады.

4.3. Тапсырыс беруші өздігінен жүргізілетін жоспарлы жұмыстар туралы Орындаушыны жұмыстар басталар алдында кемінде 24 (жиырма төрт) сағат бұрын хабарлауға міндетті. Бұл жағдайда Орындаушы мониторинг жүйесінің есептеріне реакция жасамайды және Тапсырыс берушінің жоспарлы жұмыстары нәтижесінде пайда болған проблемаларды Тикет жүйесінде тиісті сұраныс болмаса жоюға кіріспейді.

4.4. Орындаушы Қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы, егер негізгі қызметтердің көрсетілуі тоқтатылса (1.1-бап), осы жағдайда тараптар қажет болған жағдайда Қызмет құнын қайта есептейді.

4.5. Тараптар ақпараттық қауіпсіздіктің бұзылуының белгілі жағдайлары мен болжамды әрекет жасау әрекеттері туралы бір-бірін дереу хабардар етуге және осындай әрекеттерді болдырмау үшін қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

### 5. Қызмет көрсету деңгейі

5.1. Жұмыс түрлері:

- **жоспарланған жұмыстар** — Орындаушының IT-инфрақұрылымды бақылау, баптау және жаңарту бойынша жүргізетін ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары;
- **жоспарланбаған жұмыстар** — IT-инфрақұрылымдағы ақаулар мен бұзылуларды жою мақсатында Орындаушының белгіленбеген ұзақтықтағы төтенше ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары.

Жұмыстар	Хабарламалар	Время Өткізілетін уақыт
Жоспарланған	жұмыстар басталғанға дейін кемінде 48 сағат бұрын	жүктемесі ең төмен уақыттарында (01:00-ден 06:00-ге дейін, GMT+5)
Жоспарланбаған	нақты жағдайда	күні бойы, қажет болған жағдайда

5.2. Орындаушының өтініштермен жұмыс істеуі:

Басымдық	Сыншылдық	Мәселені шешу уақыты	Қарастыру мерзімі
Жоғары	Негізгі қызметтердің үнемі үзіліп тұруы, олардың сапалық көрсеткіштерінің елеулі нашарлауы, IT-инфрақұрылым элементтерінің істен шығуы	12 сағатқа дейін	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Орташа	Негізгі қызметтердің көрсетілуіне кедергі жасамайтын, бірақ олардың сапалық көрсеткіштеріне әсер ететін мәселелер	24 сағатқа дейін	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Төмен	Техникалық және басқа да ақпаратты ұсынумен байланысты қалған өтініштер	24 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін

## 6. Өтемақы шарттары

6.1. Қызметке қолжетімділіктің Оператор кінәсінен болмауы және Абоненттің Тикет-жүйесі арқылы тоқтап тұрған уақыттың күнін және жалпы ұзақтығын көрсетіп хабарлау жағдайында өтемақы сомасы 6.3 тармаққа сәйкес анықталады.

6.2. Егер Орындаушының тоқтап қалу уақытына қатысты өз мәліметтері болса, ол осы мәліметтерді пайдалануға құқылы. Тоқтап қалу уақытына байланысты келіспеушіліктер тараптардың келіссөздері арқылы шешіледі.

6.3. Тоқтап тұрған әр сағат үшін Тапсырыс берушінің Қызметке арналған ай сайынғы төлем сомасының 1%-ы мөлшерінде өтемақы төленеді:

- **Қызмет құны айына / 100 × сағат саны**

Мұндай жағдайда жалпы өтемақы сомасы Қызметтің айлық құнынан 100%-дан аспауы керек. Өтемақы Жеке есепшотқа бонустар ретінде есептеледі.

6.4. Өтемақы Тапсырыс беруші Қызметті әрі қарай пайдаланудан бас тартқан жағдайда және өзара есеп айырысу жүргізілген кезде ғана ақшалай төлем түрінде берілуі мүмкін.

6.5. Өтемақы төленбейтін іркіліс түрлері:

- Орындаушының кінәсінен туындамаған, күшпен басып шығу жағдайлары мен басқа да жағдайларға байланысты іркілістер;
- Тапсырыс берушінің әрекеттері (немесе әрекетсіздігі) салдарынан туындаған;
- Үшінші тұлғалар әзірлеген немесе Тапсырыс берушінің меншігінде (немесе жалға алынған) бағдарламалық жасақтаманың істен шығуы салдарынан туындаған;
- Орындаушының тікелей бақылауында жоқ желілік қызметтер жүйесінің ақауларынан және DNS жазбаларын жаңарту туралы ақпараттың таралуындағы кешіктірулерден туындаған;
- 5.1 тармаққа сәйкес жоспарланған жұмыстар жүргізуге байланысты туындаған.