



ТОО «Интернет-компания PS»

Соглашение об уровне обслуживания по услуге  
**Аренда серверов (Dedicated)**

Версия от 18.05.2026

Целью данного документа является описание параметров предоставления услуги ТОО «Интернет-компания PS» «Аренда серверов (Dedicated)» (далее — Услуга), для обеспечения согласованного уровня оказания услуги.

Настоящий документ Соглашение об уровне обслуживания или SLA («Соглашение»):

- описывает Услугу;
- устанавливает порядок предоставления Заказчику Услуги;
- является 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 Соглашениях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

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

Услуга предусматривает предоставление Заказчику в пользование технических ресурсов оборудования Исполнителя, размещенного в Дата-центре Исполнителя.

Условия данного Соглашения распространяются на следующие площадки:

Дата-центры Исполнителя, расположенные в: г.Алматы, г.Астана.

Услуга оказывается: круглосуточно, без выходных.

## 1. Термины и определения

- **Оборудование** — комплекс технических средств, принадлежащих Заказчику, размещенных в Телекоммуникационной стойке Дата-центра;
- **Телекоммуникационная стойка** — конструкция, предназначенная для удобного, компактного, технологичного и безопасного крепления телекоммуникационного оборудования — серверов, маршрутизаторов, модемов, станций;
- **Дата-центр** — специализированная технологическая площадка Исполнителя, оборудованная системами бесперебойного питания, климатического контроля, пожаротушения и высокоскоростным выходом в Интернет, предназначенная для размещения серверного и телекоммуникационного оборудования;
- **Сервисы Заказчика** — информационные ресурсы (данные), размещаемые Заказчиком на Оборудовании в рамках предоставляемой Исполнителем Услуги;
- **Акт приема-передачи Оборудования** — документ, подписываемый Уполномоченными представителями Сторон, подтверждающий передачу Оборудования Исполнителю для размещения в Телекоммуникационной стойке и его соответствие техническим требованиям, предусмотренным настоящим Соглашением;
- **Недоступность Услуги** — интервал времени между моментом отправки сообщения Исполнителю о недоступности Услуги в Консоли управления Заказчика или Тикет-системы и моментом восстановления удаленного доступа к Оборудованию после завершения восстановительных работ Исполнителем;
- **Время реагирования на Инцидент/Аварийную ситуацию** — это время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса Заказчика до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на адрес [support@ps.kz](mailto:support@ps.kz) или регистрации сообщения в Консоли управления Заказчика или Тикет-системы;
- **Время решения Инцидента/Аварийной ситуации** — время, прошедшее с момента фактического начала работ над Инцидентом/Аварийной ситуацией, т.е. с момента отправки Заказчику уведомления о начале работ до устранения Инцидента/Аварийной ситуации;
- **Аварийная ситуация** — частичная или полная недоступность Услуг Исполнителя, вызванная неисправностью Локальной сети Исполнителя или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты, а также отказ (поломка) Оборудования Заказчика, размещенного в Дата-центре, неисправность ключевых систем Дата-центра (электропитание, кондиционирование, вентиляция, безопасность);

- **Плановые работы** — комплекс плановых профилактических мероприятий по поддержанию исправного состояния Оборудования и/или Дата-центра, включая сетевое оборудование, инженерные системы и/или инфраструктуру;
- **Внеплановые работы** — нерегламентированные (экстренные) организационные и технические мероприятия Исполнителя с целью устранения сбоев или предупреждения неполадок в Оборудовании и/или Дата-центре, включая сетевое оборудование, инженерные системы и/или инфраструктуру, в т.ч. мероприятия, проведение которых обусловлено требованиями государственных органов РК;
- **Доступность Услуги** — показатель, характеризующий гарантированное время бесперебойного предоставления Услуги и доступа к Оборудованию Заказчика;
- **Локальная сеть Исполнителя** — вся техническая инфраструктура Дата-центра, включающая в себя средства и линии связи, в том числе сетевое оборудование, маршрутизаторы и коммутаторы Исполнителя, используемые для формирования, приема, обработки, хранения, передачи, доставки сообщений электросвязи, предназначенная для обеспечения доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к Интернету;
- **IP-адрес** — адрес Оборудования в Интернет.

## 2. Состав Услуги

### 2.1. Услуга включает:

- обработку Заявок Заказчика на предоставление Услуги;
- подготовку Оборудования, которое собирается и комплектуется по усмотрению Исполнителя, если иное не согласовано Сторонами в Заявке;
- первоначальную (без последующих обновлений) установку запрашиваемого Заказчиком Базового программного обеспечения на Оборудовании:
  - разбитие жесткого диска на разделы;
  - форматирование разделов;
  - установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления Оборудованием и Сервисами;
  - настройка сетевого интерфейса (установка IP-адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
  - создание пароля для администратора системы;
  - настройка средств удаленного управления Оборудованием и Сервисами;
- предоставление Заказчику в пользование технических ресурсов Оборудования Исполнителя, установленного в Дата-центре, для размещения Сервисов (без права физического получения Оборудования в пользование);
- подключение Оборудования по Локальной сети Исполнителя к Интернету для обеспечения удаленного доступа к Оборудованию и информационного обмена при администрировании Оборудования и Сервисов;
- обработку обращений Заказчика и предоставление ему консультаций по Услуге посредством Тикет-системы;
- обеспечение бесперебойной работы ключевых систем Дата-центра:
  - электропитание,
  - система кондиционирования и вентиляции,
  - сеть передачи данных,
  - системы безопасности (физическая, пожарная).
- решение Инцидентов и устранение Аварийных ситуаций и ошибок, связанных с Локальной сетью Исполнителя;
- запуск/перезагрузку/отключение Оборудования;
- замена комплектующих частей Оборудования.

2.2. В состав Услуги не входят настройка, диагностика и техническая поддержка Программного обеспечения и Сервисов Заказчика.

2.3. На основании обращения Заказчика посредством Тикет-системы или Консоли управления Заказчика, и, при наличии технической возможности, в рамках Услуги, ему могут быть предоставлены на платной основе, дополнительные услуги, в том числе, но не ограничиваясь:

- предоставление Заказчику во временное пользование блока(-ов) IP-адресов из адресного пространства Исполнителя;
- увеличение скорости доступа,
- подключение выделенной линии,
- администрирование Оборудования;
- выделение дополнительного порта на коммутаторе Исполнителя для удаленного управления серверным оборудованием.

### 3. Порядок оказания Услуги

3.1. Заказчик для получения Услуги самостоятельно в Консоли управления Заказчика:

- конфигурирует параметры Услуги;
- направляет Заявку на Услугу на согласование Исполнителю;
- формирует окончательную Заявку на Услугу в Консоли управления;
- оплачивает счет на оплату.

3.2. При поступлении Заявки Исполнитель:

- уточняет у Заказчика корректность сформированной Заявки и технические характеристики Оборудования;
- уточняет наличие технической возможности для предоставления Услуги;
- согласовывает с Заказчиком условия оказания Услуги;
- выставляет счет на оплату Услуги.

3.3. Оказание Услуги начинается после оплаты Заказчиком автоматически сформированного счета.

3.4. Параметры начала оказания Услуги:

Наименование сервиса	Параметр	Режим работы
Обработка Заявок на предоставление Услуги	Не более 4 часов	8/5 (с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00, исключая выходные и праздничные дни).
Настройка Оборудования	Не более 24 часов	8/5

3.5. Исполнитель настраивает Оборудование и подключает его к Интернету и к сетям коммуникаций.

3.6. После подключения Оборудования к сетям коммуникаций Исполнитель посредством Тикет-системы отправляет Заказчику сообщение о настройке Оборудования и предоставлении доступа к Услуге с указанием необходимых данных (логин и пароль) для начала работы с Оборудованием. Если в течение 1 (одного) рабочего дня после получения уведомления Заказчик не сообщит о наличии проблем с удаленным доступом к Оборудованию или самим Оборудованием, то Стороны соглашаются считать, что Оборудование соответствует требованиям Заявки Заказчика и Услуга оказывается надлежащим образом.

3.7. Заказчик в рамках оказания Услуг:

- пользуется всеми ресурсами Оборудования, доступ к которым обеспечивается в рамках предоставления Услуг, с учетом ограничений, предусмотренных в Оферте, настоящем Соглашении, иных документах Исполнителя и/или законодательством РК;
- самостоятельно устанавливает на Оборудовании необходимое Программное обеспечение для размещения Сервисов;
- самостоятельно осуществляет эксплуатацию Оборудования и администрирование Сервисов путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, устанавливая соответствующее ПО.

3.8. Исполнитель не осуществляет какой-либо предварительной цензуры информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

3.9. При превышении Заказчиком ограничений к аппаратным, программным ресурсам Оборудования или ресурсам Интернет-каналов Исполнителя, предоставляемым в рамках Услуг, Исполнитель имеет право ограничить оказание Услуг и предложить Заказчику переход на другие условия обслуживания.

3.10. При использовании Заказчиком Оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РК, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления такой деятельности на территории РК.

3.11. Заказчик обязуется использовать Оборудование в соответствии с его целевым назначением и режимом эксплуатации в соответствии с рекомендациями производителя Оборудования. В случае нарушения этого условия

Исполнитель не несёт никакой ответственности перед Заказчиком по Услугам, а Заказчик возмещает подтвержденные расходы Исполнителя при выходе из строя Оборудования по вине Заказчика.

3.12. Заказчик обязуется не использовать Услуги для:

- передачи голосовых и речевых пакетов посредством протокола IP;
- организации Proxy-серверов любого типа;
- ведения СПАМ-активности (осуществление любых рекламных действий на чужих ресурсах или посредством электронной почты, SMS и др. без явного и недвусмысленного согласия владельцев или получателей, включая массовые рекламные сообщения и др.);
- организации игровых площадок (платформ).

3.13. Заказчик обязан:

- следить за защищенностью и актуальностью программного обеспечения, используемого в работе Оборудования;
- своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или государственными органами и организациями в сфере информационной безопасности, а также уполномоченными организациями по регулированию и координации Интернет (например, ICANN, RIPE и др.);
- пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам, и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам Интернета.

3.14. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Оборудования, Исполнитель обязуется за свой счет заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных комплектующих частей у Исполнителя возможно временное использование комплектующих с более высокими характеристиками.

3.15. При недоступности Услуги Заказчику — на основании запроса через Тикет-систему и при наличии технической возможности — на время, оговоренное с Исполнителем, может быть предоставлено IP-KVM (устройство на базе протокола IP для удаленного доступа к Оборудованию), настройку и подключение которого обеспечивает Исполнитель.

## 4. Оплата Услуги

4.1. Стоимость Услуги определяется согласно:

- тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/hosting/data-center/dedicated>;
- параметрам Услуги в окончательной Заявке на Услугу, согласованной Сторонами.

4.2. Стоимость Услуги состоит из ежемесячной фиксированной части, предусмотренной Заявкой, и переменной части за дополнительно предоставляемые услуги, а также за превышение технических возможностей Сети и Оборудования или временное их увеличение, на основании данных Консоли управления Заказчика.

4.3. Стоимость Услуги фиксируется в счете, выставляемом Исполнителем Заказчику за очередной период.

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

4.5. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель по заявлению Заказчика в Консоли управления осуществляет перерасчет за фактически оказанный объем Услуг и возвращает стоимость неиспользованных услуг на Баланс аккаунта Заказчика.

## 5. Приостановление и прекращение оказания Услуги

5.1. Приостановление оказания Услуги в случаях, предусмотренных в Оферте, не является нарушением условий настоящего Соглашения, не считается простоем, и Услуги оплачиваются Заказчиком в полном объеме.

5.2. Прекращение оказания Услуги осуществляется при:

- расторжении Оферты;
- истечении оплаченного периода;
- одностороннем отказе от оказания Услуги.

### 5.3. Параметры окончания оказания Услуги:

Наименование сервиса	Параметр	Режим работы
Обработка Заявок на прекращение оказания Услуги	Не более 4 часов	8/5 (с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00, исключая выходные и праздничные дни).

5.2. Обо всех плановых перерывах в предоставлении Услуг Исполнитель информирует Заказчика через Тикет-систему или по электронной почте с указанием следующей информации:

- дата и время начала проведения работ;
- список Оборудования Заказчика, работа которого может быть затронута/остановлена;
- необходимые изменения в конфигурацию систем Заказчика (при наличии таковых – IP-адреса шлюзов и т.п.), которые необходимо будет внести Заказчику для продолжения функционирования всех Сервисов Заказчика по завершении данных работ;
- ориентировочная продолжительность проведения работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

5.3. Инциденты и/или Аварийные ситуации подразделяются на 3 (три) приоритета по степени срочности их устранения:

Приоритет Инцидента/ Аварийной ситуации	Описание	Значение
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении Услуг и/или значительные ухудшения показателей качества предоставления Услуги. Отказ (поломка) элемента Сети Исполнителя	Недоступность Услуг более 5 (пяти) минут или более 10 (десяти) раз в сутки
Средний	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества доступа в сеть Интернет	
Низкий	Обращения Сторон, связанные с предоставлением технической информации, за исключением обращений по вопросам высокого и среднего приоритетов	

5.4. Исполнитель до истечения оплаченного периода направляет Заказчику уведомление через Тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода.

5.5. По истечении оплаченного периода отключение Услуги происходит автоматически.

5.6. Если Услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе удалить все файлы Заказчика, хранящиеся на Оборудовании, ресурсы которого были предоставлены для Заказчика, после чего использовать данное Оборудование для оказания услуг третьему лицу. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

## 6. Ключевые параметры Услуги

6.1. Услуга Исполнителя сертифицирована по международному стандарту безопасности PCI DSS <https://www.ps.kz/agreements/pci-dss>, подтверждающему соответствие Услуги международным требованиям к информационной безопасности.

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

Гарантированный уровень доступности Услуги обеспечивается Исполнителем при условии использования Заказчиком в рамках получения Услуги Оборудования с двумя блоками питания. Исполнитель оставляет за собой право снижения гарантированного уровня доступности Услуги в случае использования Заказчиком Оборудования с одним блоком питания.

6.3. Исполнитель не гарантирует:

- абсолютную бесперебойность Услуг, и отсутствие в используемом для предоставления Услуг Оборудовании, ПО или любых других материалах системных ошибок, компьютерных вирусов или других вредоносных компонентов. Исполнитель прилагает все разумные и необходимые усилия и меры с целью их устранения и предупреждения;
- соблюдение пропускной способности, указанной в Заявке между всеми конечными системами Интернета и Оборудованием;
- принятие почты Заказчика от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Исполнителя не осуществляет прием почты;
- уровень доступности Услуги, предусмотренный в пункте 6.2 настоящего Соглашения, при использовании Заказчиком Оборудования с одним блоком питания.

6.4. При оценке качества Услуг Исполнителя не учитываются перерывы, связанные с:

- услугами третьих лиц, оказываемыми в рамках договоров с Заказчиком;
- нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц;
- сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к Оборудованию;
- сбоем или отказом программного обеспечения, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью, арендуемым имуществом Заказчика;
- обстоятельствами непреодолимой силы;
- отказами программного обеспечения, являющегося собственностью Заказчика;
- сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации.

6.5. Гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность Услуг была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами контроля Исполнителя (далее — форс-мажорные обстоятельства), включая, но, не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, ошибками, пропусками, перерывами в работе, удалением файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных;
- действиями Заказчика или уполномоченных им лиц, включая использование Заказчиком какого-либо Программного обеспечения, или третьих лиц;
- функционированием сети Интернет, ее частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к Локальной сети Исполнителя, а также за их доступность для Заказчика.

## 7. Проведение технических работ и устранение Инцидентов

7.1. В целях предотвращения аварийных ситуаций и для обеспечения нормального функционирования Оборудования, Дата-центра Исполнитель, по собственной инициативе, может осуществлять проведение технических работ. При проведении работ, влияющих на качество или доступность Услуг, предоставляемых Заказчику, Исполнитель проводит их с соблюдением следующих параметров:

Виды работ	Показатели	Уведомление	Периоды времени для проведения работ
Плановые работы	Определяется внутренним регламентом и рекомендациями производителей	Не менее, чем за 2 рабочих дня до начала работ	В часы наименьшей нагрузки (с 00:00 до 08:00 по времени Астаны)
Внеплановые работы	По мере необходимости	По факту	В любое время суток

7.2. Обо всех плановых перерывах в предоставлении Услуг Исполнитель информирует Заказчика через Тикет-систему или по электронной почте с указанием следующей информации:

- дата и время начала проведения работ;
- список Оборудования Заказчика, работа которого может быть затронута/остановлена;
- необходимые изменения в конфигурацию систем Заказчика (при наличии таковых — IP-адреса шлюзов и т.п.), которые необходимо будет внести Заказчику для продолжения функционирования всех Сервисов Заказчика по завершении данных работ;
- ориентировочная продолжительность проведения работ;

- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

7.3. Инциденты и/или Аварийные ситуации подразделяются на 3 (три) приоритета по степени срочности их устранения:

Приоритет Инцидента/ Аварийной ситуации	Описание	Значение
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении Услуг и/или значительные ухудшения показателей качества предоставления Услуги. Отказ (поломка) Оборудования Исполнителя.	Недоступность Услуг более 5 (пяти) минут или более 10 (десяти) раз в сутки
Средний	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества доступа в сеть Интернет	
Низкий	Обращения Сторон, связанные с предоставлением технической информации, за исключением обращений по вопросам первого, второго и третьего приоритетов	

7.4. При возникновении Инцидента или Аварийной ситуации:

- Заказчик направляет уведомление об Инциденте или Аварийной ситуации Исполнителю, в котором описывает и, при возможности, предоставляет предварительный анализ Инцидента/Аварийной ситуации;
- Исполнитель фиксирует время обращения Заказчика, анализирует возникший Инцидент/Аварийную ситуацию, выясняет причину, определяет Приоритет в соответствии с пунктом 7.3 настоящего Соглашения, и уведомляет Заказчика о характере неисправности, предпринимаемых мерах и предположительных сроках устранения (при наличии соответствующего запроса от Заказчика и технической возможности). Для определения Приоритета специалист технической поддержки взаимодействует с ответственным лицом Заказчика;
- Исполнитель приступает к устранению Инцидента или Аварийной ситуации, в сроки, указанные в пункте 7.6 настоящего Соглашения.

7.5. После устранения Инцидента/Аварийной ситуации Исполнитель на основании запроса Заказчика направляет письменное уведомление об устранении Инцидента/Аварийной ситуации с указанием следующей информации:

- описание неисправности;
- продолжительность неисправности по времени;
- причина неисправности.

7.6. Срок устранения Инцидента/Аварийной ситуации определяется техническими специалистами Исполнителя с учетом характера возникшего Инцидента/Аварийной ситуации с соблюдением периода Доступности услуги.

Наименование сервиса	Параметр	Режим работы
Реагирование на инцидент	Не более 4 часов	24/7
Решение инцидента с высоким приоритетом	Не более 12 часов	24/7
Решение инцидента со средним приоритетом	Не более 24 часов	24/7
Решение инцидента с низким приоритетом	Не более 24 часов	8/5 (с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00, исключая выходные и праздничные дни).

## 7. Ответственность и компенсации

8.1. Штрафные санкции за нарушение настоящего Соглашения и Оферты выражаются в форме компенсаций путем предоставления Заказчику дней бесплатного оказания Услуги.

8.2. Максимальный размер компенсации составляет сумму ежемесячного платежа Заказчиком за Услугу и носит исключительный характер, т.е. не покрываются компенсацией упущенная выгода, моральный вред и ущерб, вызванные форс-мажорными обстоятельствами.

8.3. В случае недоступности Услуги по вине Исполнителя и наличия обращения Заказчика, направившего посредством Тикет-системы сообщение с указанием даты и суммарного времени простоя, сумма компенсации определяется согласно п. 8.5. Соглашения.

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

8.5. Размер компенсации определяется исходя из расчета недоступности Услуги:

<b>Время недоступности услуги, в месяц</b>	<b>Размер компенсации от суммы ежемесячного платежа</b>
От 1 часа 31 минуты до 2 часов 59 минут	5%
От 3 часов до 9 часов 59 минут	10%
От 10 часов до 23 часов 59 минут	30%
От 24 часов до 47 часов 59 минут	70%
От 48 часов	100%

8.6. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств и зачисляться на счет Заказчика, только в случае отказа Заказчика от Услуг Исполнителя, т.е. при прекращении действия Оферты и проведении сверки взаиморасчетов.

8.7. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется с указанием номера сообщения в Тикет-системе, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

8.8. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если недоступность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

8.9. Время приостановления оказания Услуг по причинам, предусмотренным в пункте 3.12 Оферты, не считается недоступностью Услуги и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Офертой и настоящим Соглашением, при этом Услуги оплачиваются Заказчиком в полном объеме.

8.10. Не подлежит компенсации недоступность Услуги, вызванная:

- проведением Плановых работ;
- требованиями государственных органов в соответствии с применимым законодательством.

8.11. Исполнитель не будет являться ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением условий Оферты Заказчиком или третьими лицами, пользующимися предоставляемыми Заказчику Услугами; или связанным с использованием Интернета посредством Услуг; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в Интернет Заказчиком или третьими лицами, использующими предоставляемые ему Услуги.

8.12. В случае причинения ущерба (повреждения или гибели) оборудованию Исполнителя или третьих лиц по вине Заказчика, последний обязан полностью возместить все документально подтвержденные расходы на ремонт, восстановление, либо закуп нового оборудования, технические характеристики которого должны быть не ниже технических характеристик поврежденного оборудования.

8.13. При вынесении компетентным органом какого-либо государства решения о блокировке или ограничении доступа к предоставленным IP-адресам Заказчику, Исполнитель осуществляет следующие действия:

- аннулирует право пользования IP-адресами, выделенными Заказчику в одностороннем порядке;
- проводит необходимые мероприятия по снятию ограничений, введенных компетентным органом в отношении IP-адреса;
- требует от Заказчика возмещения всех расходов и затрат, связанных с мероприятиями по снятию ограничений с IP-адреса, при этом Заказчик обязан возместить их в течение 5 (пять) рабочих дней с даты получения соответствующей Претензии с подтверждающими документами.

8.14. Гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность Услуг была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами контроля Исполнителя (форс-мажорные обстоятельства), а также обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя;
- действиями (бездействием) Заказчика или уполномоченных им лиц, включая использование Заказчиком какого-либо программного обеспечения, или третьих лиц;
- функционированием Интернета, его частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к собственным ресурсам Исполнителя, а также за их доступность для Заказчика;
- отказом ПО, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью (либо арендуемого) Заказчиком;
- сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей;
- требованиями государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- проведением плановых работ, согласно п. 7.1., 7.2. Соглашения.