



«Интернет-компания PS» ЖШС

DDoS-шабуылдардан Start қорғау

қызметін пайдалану шарттары

19.02.2026 нұсқасы

www.ps.kz

Осы құжаттың мақсаты — «PS интернет-компаниясы» ЖШС ұсынатын «DDoS-шабуылдан Start қорғау» қызметінің (бұдан әрі — Қызмет) параметрлерін сипаттау, қызмет көрсетудің келісілген сапа деңгейін қамтамасыз ету.

Аталған құжат — Қызмет көрсету деңгейі туралы келісім немесе SLA («Келісім»):

- Қызметті сипаттайды;
- Тапсырыс берушіге Қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді;
- <https://www.ps.kz/kk/agreements/offer> мекенжайында жарияланған Қоғамдық келісімнің («Ұсыныс») 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.

Келісімдерде қолданылатын, бірақ анықталмаған терминдерге Ұсыныс пен Орындаушының Сайтындағы «Көмек» бөлімінде берілген мәндер қолданылады: <https://www.ps.kz/kk/faq>. Келісімде қосымша мәліметтері бар веб-беттерге белсенді гиперсілтемелер қамтылған баптар бар, олар Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады.

Орындаушы Келісімге кез келген арнайы ескертусіз өзгерістер енгізуге құқылы, сол себепті Тапсырыс беруші бұл өзгерістерді үнемі бақылап отыруға міндетті. Келісімнің қолданыстағы нұсқасы мына мекенжайда орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/antiddos-sla>. Тапсырыс берушінің Келісімге өзгерістер енгізілгеннен кейін Қызметті пайдалануі оның жаңа редакциясына келісетінін растайды.

Қызмет тәулік бойы, демалыссыз көрсетіледі.

1. Жалпы ережелер

1.1. Қызмет байланыс арналары, желілік жабдықтар, веб-сайттар, қосымшаларды DDoS-шабуылдардан қорғауды, сондай-ақ әртүрлі типтегі және әдістегі DDoS-шабуылдарға қарсы әрекет жасауды қамтамасыз етеді.

1.2. Терминдер мен анықтамалар:

- **DDoS-шабуыл** — кибершабуылдың бір түрі, нәтижесінде зиянкестер мақсатты сервер немесе желіні артық жүктеп, трафикті толтырып, оны заңды пайдаланушыларға қолжетімсіз етуге тырысады;
- **L3 деңгейіндегі DDoS-шабуылдан қорғау** — желілік бағыттау деңгейіндегі шабуылдарды сүзу және блоктау мақсатында жасалған баптау;
- **L4 деңгейіндегі DDoS-шабуылдан қорғау** — тасымалдау протоколдарының (TCP, UDP) осалдықтарын пайдаланатын шабуылдарды сүзу және талдау мақсатында жасалған баптау;
- **L7 деңгейіндегі DDoS-шабуылдан қорғау** — қосымшалар мен веб-қызметтерге бағытталған шабуылдарды болдырмауға арналған баптау;
- **Негізгі қорғау моделі** — қосылғаннан кейін екі сағат ішінде L3 және L4 деңгейлеріндегі DDoS-шабуылдарды анықтап, блоктауды бастайтын сүзгілер мен трафик шектерін автоматты түрде баптау;
- **IP-мекенжай** — Интернетте немесе IP протоколы бойынша жұмыс істейтін компьютерлік желіде құрылғының бірегей сандық идентификаторы.

2. Қызметтің құрамы

2.1. Қызметке мыналар кіреді:

- Трафикті талдау;
- Заңсыз және зиянды трафикті блоктау;
- Негізгі қорғау моделін баптау;
- Тапсырыс берушінің Басқару консолінде инциденттер туралы есеп беру.

2.2. Қызмет тек Қазақстандық IP-мекенжайларға қатысты көрсетілуі мүмкін.

2.3. Қызметке L7 деңгейіндегі DDoS-шабуылдан қорғау кірмейді.

3. Қызмет көрсету тәртібі

3.1. Тапсырыс беруші Қызметті алу үшін Тапсырыс берушінің Басқару консолі <https://console.ps.kz/kk> немесе <https://www.ps.kz/kk> сайт арқылы:

- Қызметті таңдайды;
- Қорғалуы тиіс IP-мекенжай(ларды) көрсетеді;
- Қызметке тапсырыс береді;
- Қызмет үшін шотты төлейді.

3.2. Қызмет Тапсырыс беруші автоматты түрде жасалған шотты төлегеннен кейін басталады.

3.3. Жүйе Тапсырыс берушінің Өтінішіне сәйкес Қызмет қосылғаннан кейін екі сағат ішінде негізгі қорғау моделін автоматты түрде орнатады.

3.4. Орындаушы Тапсырыс берушіге Қызметті Басқару консоліндегі басқару панелі арқылы қол жеткізу құқығын береді, онда инциденттер туралы есептерге, шабуыл статусына, Қызметті өзгерту мүмкіндігіне, Қызметтің автоматты ұзартылуын орнатуға немесе Қызметтен бас тартуға қол жеткізуге болады.

4. Қызмет ақысы

4.1. Қызмет құны Орындаушының тарифтік жоспарына сәйкес анықталады: <https://www.ps.kz/kk/ddos/tab-order>.

4.2. Тапсырыс беруші Қызмет көрсетудің келесі кезеңі басталғанға дейін алдын ала төлем жасайды, әйтпесе Қызмет көрсету тоқтатылады (Қызметке қолжетімділік өшіріледі).

4.3. Тапсырыс беруші Қызметтен төленген кезең аяқталғанға дейін бас тартса, Қызмет төленген кезең соңына дейін қосұлы болып қалады және сол кезде өшіріледі. Бұл жағдайда Тапсырыс берушіге ақшалай қаражат қайтарылмайды.

4.4 Тапсырыс беруші төленген кезең аяқталғанға дейін Қызметті өшіруді сұраса, Орындаушы пайдаланылмаған кезең үшін қалған ақшалай қаражатты Тапсырыс берушінің Басқару консоліндегі шот балансында бонус түрінде қайтарады. Осы жағдайда есептеу келесі формула бойынша жүргізіледі:

$((\text{Қызмет құны} \times 40\%) / \text{төлем кезеңіндегі жалпы күн саны}) \times \text{қалған күн саны}$.

5. Қызмет көрсету деңгейі

Кепілдендірілген қолжетімділік
(жоспарланған жұмыстар есепке алынбай)

Жылына 99,8%
(тоқтап қалу уақыты 18 сағаттан аспайды)

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 проблемаларды жою мақсатында Орындаушы тарапынан белгіленбеген ұзақтықтағы шұғыл ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралар.

Жұмыстар	Хабарламалар	Өткізілетін уақыт
Жоспарланған	жұмыстар басталғанға дейін кемінде 48 сағат бұрын	ең төмен жүктемедегі сағаттарында (00:30-дан 06:30-ға дейін, GMT+5)
Жоспарланбаған	нақты жағдайда	күні бойы, қажет болған жағдайда

5.2. Барлық жағдайларда Орындаушы Тапсырыс берушінің сұрауларына мүмкіндігінше жылдам жауап беруге тырысады. Сұраулар бойынша жұмыстар жүргізу кезінде Орындаушы келесі басымдықтар жүйесіне сүйенеді:

Басымдық	Сыншылдық	Жауап беру уақыты (сағаттар)	Мәселені шешу уақыты (сағаттар)	Қарастыру мерзімі
Жоғары	Негізгі қызметтердің үнемі үзіліп тұруы, олардың сапалық көрсеткіштерінің елеулі нашарлауы, IT-инфрақұрылым элементтерінің істен шығуы	1	8	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Орташа	Негізгі қызмет көрсетуді толық тоқтатпайтын, бірақ олардың сапа көрсеткіштеріне әсер ететін ақаулар.	2	24	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Төмен	Техникалық және басқа ақпаратты ұсынумен байланысты ақаулар мен сұраулар	4	72	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін

Жауап беру уақыты — Тапсырыс берушінің сұрауы тіркелген сәттен (Басқару консолінде немесе Тикет жүйесінде сұрау жасалған уақыттан) бастап, Орындаушының қызметтің жұмысын қалпына келтіру және/немесе проблемаларды шешу үшін қажетті процедуралар мен әрекеттерді бастауға міндетті кезеңі.

Мәселені шешу уақыты — Орындаушының қалыпты жұмыс режимін қалпына келтіру үшін уақытша немесе тұрақты шешімді ұсынуға тиіс уақыты (сұрау жасалған уақыттан бастап).

Мәселені шешу уақыты Тапсырыс берушімен ақпаратты нақтылау, сұрау бойынша мәлімет алу, жауап немесе әрекет күтумен өткізілген уақыт есепке алынбай көрсетіледі.

Тапсырыс берушінің сұрауы Тикет жүйесінің құралдары арқылы автоматты түрде тіркеледі: келу уақыты белгіленіп, нөмір тағайындалады.

Тапсырыс берушінің өтінішінің тіркелгені туралы хабарлама Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің электрондық поштасына жіберіледі. Тіркеу нөмірі арқылы Тапсырыс беруші Басқару консолінде өз өтінішінің статусын қадағалау функциясына қол жеткізе алады.

Қызмет аясындағы сервистердің жұмыс істеу қабілеті келесі тәсілдермен қамтамасыз етіледі:

- Тапсырыс берушіге телефон арқылы консультация беру арқылы;
- Тикет жүйесі арқылы Басқару консолінің функционалы көмегімен.

Техникалық қолдау тәулік бойы көрсетіледі: Тапсырыс беруші Басқару консолі арқылы өтініш жасайды, Орындаушы оны Тикет жүйесінде өңдейді.

Кеңес беру және ақпараттық қолдау Тапсырыс беруші телефон арқылы немесе Басқару консолі арқылы өтініш жасаған кезде, Орындаушы оны Тикет жүйесінде өңдеу арқылы қамтамасыз етіледі, Тапсырыс берушінің байланыс деректері мен <https://www.ps.kz/kk/company/contacts> сайтында көрсетілген уақыт шектеріне сәйкес.

6. Арнайы шарттар

6.1. Тапсырыс берушінің міндеттері:

6.1.1. Қызметке тапсырыс берген сәттегі қорғалатын IP-мекенжайға шабуылдың бар екендігін Орындаушыға алдын ала хабарлау;

6.1.2. Орындаушыға дұрыс, Қазақстандық IP-мекенжайларды ұсыну.

6.2. Қызметті Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес сертификаттауды және лицензиялауды қажет ететін қызметті жүзеге асыру үшін қолданған жағдайда, Тапсырыс беруші тиісті лицензияларға, сертификаттарға және басқа рұқсат құжаттарына ие болуы тиіс.

6.3. Орындаушы төмендегі кепілдіктерін береді:

6.3.1. Қызметті осы Келісімде және Тапсырыс берушінің Өтінішінде көрсетілген техникалық сипаттамалар мен параметрлерге сәйкес көрсету;

6.3.2. Қорғау жүйесінің қалыпты режимде жұмыс істеуін қамтамасыз ету, оның ішінде орнатылған қорғау профилдеріне сәйкес трафикті мониторингтеу және автоматты сүзу;

6.3.3. Анықталған шабуылдар туралы Тапсырыс берушіні жедел хабардар ету, Тапсырыс берушінің Басқару консолінде есеп беру арқылы;

6.3.4. Қызмет көрсетілген аясында берілетін ақпараттың құпиялылығын сақтау.

6.4. Оператор төмендегілеріне кепілдік бермейді:

6.4.1. Қорғауға берілген IP-мекенжайын тиімді қорғауды қамтамасыз ету, өйткені қорғау моделін баптау тек Тапсырыс берушінің Қызметінің стандартты жұмыс кезеңінде қарастырылған.

6.4.2. Тапсырыс берушінің Қызметке қолжетімділіктің қысқа мерзімде жоғалуынан туындайтын бұрын белгісіз шабуылдар себепті тәуекелдерді толық жою.

7. Өтемақы шарттары

7.1. Оператор кінәсінен Қызметтің қолжетімсіздігі мәселелері Абоненттің Тикет-жүйесі арқылы тиісті өтініш жасаған негізде, тараптар арасындағы келіссөздер арқылы жеке тәртіпте шешіледі.

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

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

- **Қызметтің айлық құны / 100 × сағаттар саны**

Мұндай жағдайда жалпы өтемақы сомасы Қызметтің айлық құнынан 100%-дан аспауы керек. Өтемақы Абоненттің Басқару консоліндегі есепшот балансында бонус түрінде есептеледі.

7.4. Егер Қызметтің ұзақ уақыт бойы қолжетімсіз болуы нәтижесінде Тапсырыс беруші 7.3 тармаққа сәйкес анықталған өтемақы сомасынан артық шығынға ұшыраса, ол қосымша өтемақы сұрау үшін тиісті құжаттарды тіркеп өтініш жолдауға құқылы. Оператор Тапсырыс берушінің өтінішін жеке тәртіппен қарастырады және өтініш негізді болған жағдайда, қосымша өтемақыны Абоненттің Басқару консоліндегі есепшотқа бонус түрінде ұсынуға құқылы.

7.5. 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.