



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги  
**Облачные серверы**

Версия от 07.10.2025

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/tariff>, 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 ежечасно 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 простоя:

- 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.