



ТОО «Интернет-компания PS»

Соглашение об уровне обслуживания по услуге
Размещение серверов (Colocation)

Версия от 18.05.2026

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

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

- описывает Услугу;
- устанавливает порядок оказания 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 Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре, в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которая является неотъемлемой частью Соглашения.

Действующая редакция Соглашения размещена по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/colocation-sla>.

Услуга предусматривает временное размещение Оборудования Заказчика в Дата-центре Исполнителя.

Условия данного Соглашения распространяются на следующие площадки: Дата-центры Исполнителя, расположенные в г. Алматы и 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 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;
- монтаж Оборудования в телекоммуникационной стойке Дата-центра (по согласованию с Заказчиком);
- демонтаж, запуск/перезагрузку Оборудования в телекоммуникационной стойке Дата-центра (по согласованию с Заказчиком);
- подключение Оборудования по Локальной сети Исполнителя к Интернету для обеспечения удаленного доступа к Оборудованию и информационного обмена;
- 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;
- отключение Оборудования при прекращении оказания Услуг.

2.2. В состав Услуги не входят настройка, мониторинг, диагностика и техническая поддержка Программного обеспечения, Оборудования, конфигурирование ПО, а также мониторинг 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 и эксплуатация Оборудования;
- постоянное подключение IPMI (Intelligent Platform Management Interface).

Информация о дополнительных услугах размещена на официальном Интернет-ресурсе Исполнителя: <https://www.ps.kz>.

3. Порядок оказания Услуги

3.1. Заказчик для получения Услуги самостоятельно в Консоли управления:

- конфигурирует параметры Услуги;
- направляет Заявку на Услугу на согласование Исполнителю;
- формирует окончательную Заявку на Услугу в Консоли управления Заказчика;
- 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 размещения Оборудования;
- направляет Заказчику на подписание Договор, настоящее Соглашение, и иные необходимые документы;
- 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).
Монтаж и подключение Оборудования	Не более 2 рабочих дней (с момента получения Оборудования)	8/5 (монтаж осуществляет Исполнитель) 24/7 (монтаж осуществляет Заказчик)

3.5. Заказчик уведомляет Исполнителя через Тикет-систему о:

- планируемой дате доставки Оборудования в Дата-центр Исполнителя;
- фамилии, имени, отчестве лица, доставляющего Оборудование, данных документа, удостоверяющего его личность, его контакты;
- планируемом времени доставки.

3.6. Доставка Оборудования в Дата-центр осуществляется Заказчиком самостоятельно в согласованные с Исполнителем дату и время.

3.7. Передача Оборудования осуществляется на основании Акта приема-передачи, подготовленного Исполнителем. Акт приема-передачи подписывается Заказчиком и Исполнителем при условии соответствия данных идентификации Оборудования, указанных на его корпусе: модель, серийный номер, количестве, а также, при необходимости, иных сведений для размещения и обеспечения эксплуатации Оборудования в Дата-центре. Параметры и характеристики Оборудования фиксации не подлежат виду их возможных изменений Заказчиком в процессе оказания Услуги. Заказчик вправе опечатать корпус Оборудования при его передаче Исполнителю.

3.8. При приемке Оборудования технические специалисты Исполнителя проводят его осмотр на предмет соответствия данным идентификации, отраженным в Акте приема-передачи Оборудования. Исполнитель при необходимости вправе запросить у Заказчика документы на Оборудование.

3.9. Заказчик гарантирует соответствие Оборудования следующим техническим требованиям:

- электробезопасность размещаемого Оборудования должна соответствовать Правилам устройства электроустановок Республики Казахстан, утвержденных Приказом Министра энергетики Республики Казахстан № 230 от 20 марта 2015 года;
- электроснабжение напряжением 215–230 В и частотой 50 Гц (если Оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком);
- максимальная потребляемая мощность каждой единицы Оборудования не должна превышать 2000 Вт;
- наличие салазок для монтажа Оборудования;
- наличие порта для подключения к коммутатору по технологии Ethernet, по кабелю типа «витая пара» (разъём RJ-45);
- наличие трансивера с разъёмом LC или SC (при необходимости);
- наличие комплекта материалов, необходимых для монтажа и подключения (шнуры электропитания, крепежи, рельсы);
- соответствие размеров и габаритов Оборудования: исполнение в корпусе для монтажа в Телекоммуникационную стойку шириной 19 дюймов и глубиной 1000 мм.

3.10. Исполнитель вправе отказать в приемке Оборудования при:

- выявлении расхождений с техническими требованиями к Оборудованию;
- отказе Уполномоченного Заказчиком лица Заказчика от подписания Акта приема-передачи Оборудования (или отсутствии подписанного оригинала Акта);
- отсутствии доверенности у Уполномоченного лица Заказчика или документов на Оборудование, запрошенных Исполнителем.

3.11. Оборудование Заказчика монтируется в Телекоммуникационной стойке и подключается к Интернету техническими специалистами Исполнителя, либо Заказчиком, по согласованию. При этом действия по конфигурированию сетевых интерфейсов Оборудования, указанные техническими специалистами Исполнителя, выполняются Заказчиком самостоятельно или по договоренности с привлечением специалистов Исполнителя.

3.12. После подключения Оборудования к сетям коммуникаций Исполнитель отправляет Заказчику посредством Тикет-системы соответствующее уведомление. Если в течение 1 (одного) рабочего дня после его получения Заказчик не сообщит о наличии проблем с удаленным доступом к Оборудованию, Стороны соглашаются считать, что Оборудование успешно подключено и Услуга оказывается надлежащим образом.

3.13. Заказчик в рамках оказания Услуг:

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

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

3.15. В период оказания Услуг Исполнитель обеспечивает функционирование Дата-центра в соответствии со следующими техническими характеристиками:

- Система кондиционирования помещений с поддержанием температуры $+20\pm 5^{\circ}\text{C}$ и резервной схемой N+1;
- Система электроснабжения построена по схеме N+1 с двумя независимыми резервными линиями друг друга;
- Система автоматического газового пожаротушения;
- Круглосуточное видеонаблюдение;
- Биометрическая система контроля и учета доступа;
- Круглосуточная охрана здания;
- Пожарная сигнализация;
- Круглосуточная служба технической поддержки;
- Автоматизированный контроль за работой ключевых систем Дата-центра.

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

3.17. При использовании Заказчиком Оборудования в рамках оказания Услуги для осуществления деятельности, подлежащей в соответствии с законодательством РК сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

3.18. Заказчик в рамках оказания Услуг обязуется:

- использовать исправное и сертифицированное Оборудование в соответствии с его целевым назначением и требованиями, предъявляемыми производителем к режиму его эксплуатации. В случае нарушения этого условия Исполнитель не несет никакой ответственности перед Заказчиком по Услугам и/или Оборудованию;
- принять все возможные меры к устранению технической несовместимости размещенного Оборудования Заказчика (наличие помех в работе оборудования Исполнителя, вызванное Оборудованием Заказчика) в случае ее возникновения;
- следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе Оборудования ПО;
- своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или 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;
- 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).

3.19. Заказчик имеет право на проведение плановых и внеплановых работ с Оборудованием, размещенном в Дата-центре. При необходимости физического доступа в Дата-центр Заказчик уведомляет Исполнителя через Тикет-систему

об ответственных лицах Заказчика, видах работ, примерных сроках и дате их проведения, не менее чем за 2 (два) рабочих дня до планируемой даты работ, а при возникновении Аварийной ситуации в разумный срок.

3.20. Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика, а работы с Оборудованием могут производиться не чаще, чем 2 (два) раза и не более 6 (шести) часов в неделю, за исключением Аварийных ситуаций, когда порядок и время работ с Оборудованием определяются Сторонами отдельно.

3.21. При нахождении на территории Дата-центра технические специалисты Заказчика должны соблюдать правила техники безопасности, правила и регламент посещения и нахождения в Дата-центре, и иные меры предосторожности при проведении работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям.

3.22. При проведении работ в Дата-центре техническим специалистам Заказчика запрещается:

- выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
- проводить работы с оборудованием, не принадлежащим Заказчику;
- вносить изменения в коммутацию оборудования Исполнителя;
- включать или отключать инженерное оборудование Дата-центра;
- наносить вред/повреждения оборудованию Дата-центра;
- вносить изменения в текущие конфигурации оборудования Дата-центра.

3.23. Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к Оборудованию при наличии у Заказчика задолженности по оплате за оказанные Услуги.

3.24. При недоступности Услуг на основании запроса через Тикет-систему Заказчику для удаленного администрирования и эксплуатации Оборудования на срок не более 3 часов может быть предоставлено устройство IP-KVM, настройку и подключение которого обеспечивает Исполнитель. При этом максимальное время предоставления IP-KVM не может превышать 10 часов в месяц. Единновременно на один аккаунт в Консоли управления Заказчика может быть выделено не более одного IP-KVM.

4. Уровень оказания и параметры Услуги

4.1. Параметры окончания оказания Услуг:

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).
Отключение и демонтаж Оборудования	Не более 72 часов	8/5 (осуществляет Исполнитель) 24/7 (осуществляет Заказчик)

4.2. Приостановление оказания Услуг в случаях, предусмотренных в пункте 3.12. Оферты, не является нарушением условий настоящего Соглашения, не считается простоем, и Услуги оплачиваются Заказчиком в полном объеме.

4.3. Прекращение оказания Услуг осуществляется:

- при расторжении Договора;
- по истечении оплаченного периода.

4.4. По истечении оплаченного периода отключение Услуги происходит автоматически.

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.

4.6. Если Услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе отключить и демонтировать Оборудование Заказчика, и перенести на склад временного хранения, а Заказчик обязуется оплатить весь срок хранения Оборудования. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон. Стоимость хранения Оборудования на складе Исполнителя составляет 50% от ежемесячной стоимости Услуг, предусмотренной Договором, за каждый месяц хранения.

4.7. В случае превышения 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения оказания Услуг Исполнитель имеет право на утилизацию Оборудования, при этом стоимость понесенных затрат на работы по демонтажу, вывозу, хранению и утилизации Оборудования возмещаются Заказчиком по фактически понесенным Исполнителем расходам.

4.8. При расторжении Договора с Заказчиком, а также при замене его Оборудования, отключение Оборудования осуществляется Исполнителем в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты обращения Заказчика через Тикет-систему. По согласованию с Исполнителем отключение и демонтаж Оборудования может осуществляться Заказчиком самостоятельно.

4.9. Отключение Оборудования осуществляется способом, указанным при его передаче в Акте приема-передачи Оборудования. В случае, если в Акте приема-передачи Оборудования такая информация отсутствует, и Заказчик заблаговременно не предоставил специалистам Исполнителя соответствующей информации, Оборудование выключается Исполнителем самостоятельно на свое усмотрение. При этом Исполнитель не несет ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного Оборудования после такого отключения.

4.10. Возврат Оборудования Заказчику производится только в рабочее время Исполнителя в согласованный Сторонами срок по адресу, указанному в Акте приема-передачи Оборудования. Представитель Исполнителя выдаёт Оборудование лицу, уполномоченному Заказчиком, о чём составляется Акт приема-передачи Оборудования, с указанием данных документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Заказчика (к Акту необходимо приложить доверенность на право подписи).

4.11. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате Оборудования:

- при наличии у него задолженности Заказчика по оплате Услуги;
- при отсутствии подписи Заказчика, доверенности или печати Заказчика на Акте приема-передачи Оборудования.

4.12. Исполнитель без каких-либо дополнительных уведомлений имеет право на основании решения (постановления, протокола) уполномоченного органа (судебные, правоохранительные и иные органы, обладающие и наделенные соответствующими полномочиями в соответствии с законодательством Республики Казахстан) выдать Оборудование Заказчика представителю соответствующего органа. При этом Заказчик не будет иметь каких-либо претензий и требований к Исполнителю.

5. Проведение технических работ и устранение Инцидентов

5.1. В целях предотвращения аварийных ситуаций и для обеспечения нормального функционирования Дата-центра Исполнитель, по собственной инициативе, может осуществлять проведение технических работ. При проведении работ, влияющих на качество и/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

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. 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 5.3. 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 5.6. Соглашения.

5.5. 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.

5.6. 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).

6. Ключевые параметры оказания Услуги

6.1. Услуга Исполнителя сертифицирована по международному стандарту безопасности PCI DSS

<https://www.ps.kz/agreements/pci-dss>.

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

6.3. 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.

6.4. 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.

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 Оборудования Заказчика;
- сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации.

7. Условия компенсации и ответственность

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

7.2. 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.

7.3. 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. 7.5. Соглашения.

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

7.5. Размер компенсации определяется исходя из расчета недоступности Услуги:

Время недоступности услуги, в месяц	Размер компенсации от суммы ежемесячного платежа
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%

7.6. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств и зачисляться на счет Заказчика только в случае отказа Заказчика от услуг Исполнителя, т.е. при расторжении Договора и проведении сверки взаиморасчетов.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. Исполнитель несет ответственность за повреждение или/и утрату Оборудования в случае, если Заказчик докажет, что повреждение и/или утрата Оборудования возникли вследствие виновных действий или бездействий Исполнителя. При этом меры ответственности могут выражаться в форме ремонта Оборудования или предоставления Оборудования, аналогичного по характеристикам утраченному.

7.10. Исполнитель не будет являться ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением условий Договора 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 сети Интернет Заказчиком или третьими лицами, использующими предоставляемые ему Услуги.

7.11. 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.

7.12. Время приостановления оказания Услуг по причинам, предусмотренным в пункте 4.13 Договора, не считается недоступностью Услуги и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

7.13. 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.

7.14. 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, ее 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. 5.1., 5.2. Соглашения.