



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Объектное хранилище

Версия от 01.12.2023

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику услуги хранения неограниченного объема данных 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-storage-sla.pdf>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает предоставление доступа к облачному объектному хранилищу для хранения неограниченного объема данных в виде объектов, распределенных по нескольким серверам Исполнителя, объединенным в сеть.

1.2. Хранение данных осуществляется в соответствии с выбранным типом хранилища:

- **универсальное** — для часто используемых данных: передачи потокового аудио и видео, раздачи статического контента сайтов;
- **холодное** — для редко используемых данных: хранения исходных кодов и журналов приложений, совместного использования рабочих файлов проектов;
- **архивное** — для длительного хранения данных: резервных копий и архивов.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик выбирает тип хранилища на Сайте Исполнителя и заказывает Услугу в Консоли управления, либо формирует заказ совместно с отделом продаж Исполнителя.

2.2. Хранилище и пользователь с полным доступом к Услуге («Основной пользователь») создаются автоматически. Основной пользователь самостоятельно осуществляет работу с хранилищем в Консоли управления:

- создавая папки первого уровня, позволяющие организовать загрузку и скачивание объектов («Контейнеры»);
- заводя до 100 (ста) дополнительных пользователей с ограниченным доступом («Дополнительные пользователи»);
- устанавливая для Дополнительных пользователей права доступа к Контейнерам.

2.3. Ограничения на количество Контейнеров не предусмотрено. Основной пользователь самостоятельно определяет тип создаваемого Контейнера:

- приватный,
- публичный (чтение),
- публичный (чтение+запись), —

а также может его произвольно менять.

2.4. Все объекты в хранилище автоматически реплицируются на два и более независимых сервера Исполнителя в зависимости от типа хранилища. Репликация не является резервным копированием (бэкапом), не дает возможности восстановления данных за определенный период времени, а служит для создания отказоустойчивой системы хранения.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/hosting/cloud-storage>. Заказчик пополняет баланс Услуги, и с него ежечасно списывается сумма, автоматически рассчитываемая в зависимости от использования следующих ресурсов:

- объем данных, Гб
- исходящий трафик, Гб
- запросы первого типа (PUT, LIST, COPY), шт
- запросы второго типа (GET и др.), шт

При расчете неполный час всегда считается за полный.

3.2. При создании хранилища на баланс Услуги автоматически начисляются бонусы, позволяющие начать работу с ним без оплаты. Неиспользованные бонусы обнуляются через 30 (тридцать) календарных дней.

3.3. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель по его запросу осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства (за исключением бонусов) с баланса Услуги на Лицевой счет.

4. Окончание предоставления Услуги

4.1. При нехватке средств на балансе Услуги ее отключение 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 7 (семи) календарных дней с момента ее отключения — все данные Заказчика автоматически удаляются.

5. Уровень оказания Услуги

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

5.1. 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

5.2. 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

6. Условия компенсации

6.1. 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. 6.3.

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

6.3. 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.

6.4. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств Заказчику только в случае его отказа от дальнейшего использования Услуги и проведения сверки взаиморасчетов.

6.5. Не подлежит компенсации простой:

- 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. 5.1.