



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

# **Администрирование серверов**

Версия от 01.12.2023

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику услуг мониторинга, диагностики и технической поддержки серверов, конфигурирования ПО — с целью изменения параметров, профилактики и устранения сбоев («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/support-sla.pdf>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

## 1. Состав Услуги

1.1. Услуга является дополнительной и предоставляется в рамках других (основных) услуг: аренды физических серверов (Dedicated), размещения физических серверов (Co-location), аренды виртуальных серверов (VPS). Сервера Заказчика могут находиться в Дата-центре Исполнителя, либо в стороннем дата-центре — в последнем случае состав Услуги, порядок ее оказания и стоимость согласовываются сторонами отдельно.

1.2. В зависимости от выбранного тарифа или договоренности сторон (п. 3.1.) Услуга может включать:

- установку, настройку, оптимизацию и обновление ПО, в том числе настройку бэкапов данных;
- диагностику работы систем и приложений, неисправностей, устранение сбоев;
- мониторинг ключевых параметров серверов, их доступности, внутренних метрик, мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности;
- консультирование Заказчика по вопросам функционирования ПО.

1.3. Услуга не включает:

- модификацию функций ПО;
- поддержку ПО, работающего на уровне выше серверов: например, системы управления веб-сайтами (Drupal, Joomla, 1C Bitrix, WordPress и др.), а равно ПО, разработанного по заказу Заказчика;
- решение вопросов, связанных с веб-разработкой, программированием и настройкой контекстной рекламы.

## 2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик выбирает тариф на Сайте Исполнителя и отправляет соответствующую заявку посредством онлайн-формы заказа, либо — если требуются особые условия администрирования или сервера Заказчика расположены в стороннем дата-центре — направляет соответствующее письмо на адрес **b2b@ps.kz**

2.2. Исполнитель уточняет параметры Услуги, наличие технической возможности для ее предоставления и формирует окончательный заказ в Консоли управления, выставя счет на оплату.

2.3. Заказчик оплачивает выставленный счет и уведомляет об этом Исполнителя посредством Тикет-системы.

2.4. Исполнитель производит необходимые технические работы, включающие перенастройку серверов Заказчика и установку ОС (CentOS или Windows Server), и начинает предоставление Услуги с даты, согласованной с Заказчиком.

2.5. Услуга оказывается посредством:

- удаленного доступа к серверам Заказчика;
- уведомлений, рекомендаций и консультирования Заказчика по телефону, e-mail или посредством Тикет-системы.

2.6. Исполнитель путем мониторинга выявляет проблемы, сбои и неполадки на серверах Заказчика и устраняет их, либо сообщает Заказчику о невозможности устранения, предоставляя мотивированное обоснование. Заказчик вправе предложить Исполнителю свой способ устранения проблем — в этом случае дальнейшие действия определяются переговорами сторон.

2.7. Если мониторинг выявляет критическую нагрузку на серверы или некорректную работу ПО, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика, предлагая соответствующие изменения параметров Услуги.

### 3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно:

- тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/support/linux>, либо договоренности сторон в случае особых условий администрирования или расположения серверов Заказчика в стороннем дата-центре
- параметрам Услуги в окончательном заказе, согласованном сторонами, —

и фиксируется в счете, выставляемом Исполнителем Заказчику за очередной период.

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

3.3. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнителя по его запросу:

- передает root-доступы к серверам;
- осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства на Лицевой счет.

### 4. Особые условия

4.1. Заказчик обязуется предоставить по запросу Исполнителя:

- лицензии на устанавливаемое ПО, если таковые требуются;
- исходные данные и документацию, необходимые для корректной работы серверов и ПО Заказчика.

4.2. Обновление ПО, установленного из исходного кода или из сторонних репозиториях, производится только по запросу Заказчика.

4.3. Заказчик обязуется уведомить Исполнителя о плановых работах, проводимых самостоятельно, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента проведения работ. В этом случае Исполнитель не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению проблем, возникших в результате плановых работ Заказчика, без соответствующего запроса в Тикет-системе.

4.4. Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги в случаях, если приостанавливается оказание основных услуг (п. 1.1.), при этом стороны при необходимости осуществляют перерасчет стоимости Услуги.

4.5. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных им случаях и предполагаемых попытках нарушения информационной безопасности и принимать необходимые меры по пресечению таких действий.

### 5. Уровень оказания Услуги

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 реакции                                                  | Период обслуживания            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Высокий   | Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры | от 30 минут до 3 часов в зависимости от тарифного плана Услуги | 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 программного обеспечения, 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.