



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Хостинг сайтов

Версия от 15.10.2024

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

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

- описывает Услугу;
- устанавливает порядок предоставления Заказчику 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 Соглашениях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

Исполнитель вправе без какого-либо специального уведомления вносить изменения в Соглашение, в связи с чем, Заказчик обязуется регулярно отслеживать эти изменения. Действующая редакция Соглашения размещена по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/shared-sla.pdf>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Соглашения является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

Услуга «Хостинг сайтов» предусматривает предоставление Заказчику в использование наряду с другими Заказчиками ресурсов физического сервера, размещаемого в Дата-центре Исполнителя.

Условия данного Соглашения распространяются на следующие площадки:

- Дата-центр Исполнителя, расположенный по адресу: г.Алматы, ул. Макатаева 117, бизнес-центр Lotos.

Услуга оказывается: круглосуточно, без выходных.

1. Состав Услуги

1.1. Услуга в рамках выбранного тарифного плана включает в себя предоставление следующих ресурсов:

- дискового пространства;
- ресурсов процессора;
- оперативной памяти;
- баз данных MySQL, PostgreSQL;
- почтовых ящиков (далее — «Ресурсы»).

1.2. Во все тарифные планы входят следующие программы и функции:

- панель управления хостингом Plesk;
- доступ к электронной почте через веб-интерфейс;
- управление базами данных MySQL;
- неограниченный объем трафика;
- неограниченное количество альтернативных доменных имен (псевдонимов);
- неограниченное количество субдоменов и веб-пользователей;
- поддержка актуальных версий PHP;
- управление записями DNS-сервера;
- поддержка TLS/SSL;
- поддержка протоколов получения/отправки почты;
- настраиваемое резервное копирование;
- антиспам защита почты;
- сканирование на вирусы.

1.3. На Услугу распространяются технические ограничения:

<https://www.ps.kz/faq/hosting/shared-general/technical-limitations>.

1.4. В состав Услуги не входят: установка, настройка, диагностика и конфигурирование ПО по запросу Заказчика, консультации, обучение.

При оказании Услуги по желанию Заказчика Исполнитель может предоставить антивирусную защиту в рамках отдельно оплачиваемой услуги, не входящей в состав Услуги.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик для получения Услуги:

- выбирает тарифный план на Сайте Исполнителя;
- заказывает Услугу в Консоли управления;
- регистрирует доменное имя (при его отсутствии).

2.2. Оказание Услуги начинается после оплаты Заказчиком автоматически сформированного счета. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления хостингом. Заказчик может пользоваться всеми prepaid Ресурсами.

2.3. В случае превышения Заказчиком технических ограничений, предусмотренных в пункте 1.3. Соглашения, Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуг до устранения причин приостановления Услуг.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифным планам Исполнителя: <https://www.ps.kz/hosting/shared>.

3.2. Заказчик осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги приостанавливается (отключается доступ к Услуге). В Консоли управления Заказчику доступно автопродление услуги при наличии положительного баланса аккаунта.

3.3. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель по запросу Заказчика в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней производит перерасчет стоимости за фактически оказанные услуги (исходя из ежедневной стоимости хостинга и оплаченной за него суммы), осуществляет возврат оставшейся суммы на баланс аккаунта Заказчика, и по требованию Заказчика предоставляет в Консоль управления Заказчика первичные бухгалтерские документы, подтверждающие оказанные Услуги.

3.4. В случае отказа Заказчика от Услуги в течение первых 14 дней с начала первичного использования Услуги по запросу Заказчика возможен возврат полной суммы, уплаченной за Услугу. Возврат осуществляется на баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика.

4. Уровень оказания Услуги

Гарантированная доступность
(без учета плановых работ)

99,8% в год (не более 18 часов простоя)

4.1. Виды работ:

- **плановые работы** — организационные и технические мероприятия Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры, с регламентированными сроками и порядком проведения;
- **внеплановые работы** — нерегламентированные (экстренные) организационные и технические мероприятия Исполнителя с целью устранения, предотвращения сбоев и неполадок в IT-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

4.2. Работа Исполнителя с обращениями:

Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на обращения Заказчика. При проведении работ по обращениям Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов:

Приоритет	Критичность	Время реагирования (часы)	Время разрешения (часы)	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры	1	8	круглосуточно, 7 дней в неделю
Средний	Проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества	2	24	круглосуточно, 7 дней в неделю
Низкий	Прочие обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации	4	72	круглосуточно, 7 дней в неделю

Время реагирования — период времени от фиксации обращения Заказчика (время создания обращения в Консоли управления или Тикет-системе), до момента, когда Исполнитель обязан начать процедуры и действия, необходимые для восстановления функционирования и/или разрешения проблем.

Время разрешения — время, за которое Исполнитель должен предоставить временное или постоянное решение проблемы, необходимое для восстановления нормального функционирования (начиная от времени создания обращения).

Время разрешения указывается без учета времени, затраченного на взаимодействие с Заказчиком в части уточнения, получения информации в обращении, ожидания ответа или действий Заказчика.

Обращение Заказчика автоматически регистрируется средствами Тикет-системы: фиксируется время поступления и присваивается номер.

Уведомление о регистрации обращения Заказчика отправляется на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика. По номеру регистрации обращения Заказчику доступна в Консоли управления функция отслеживания статуса своего обращения.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно путем обращения Заказчика через Консоль управления и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе.

Консультационная, информационная поддержка обеспечивается путем обращения Заказчика по телефону, через Консоль управления, и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе, в соответствии с контактами Заказчика и временными рамками, предусмотренными <https://www.ps.kz/company/contacts>.

5. Особые условия

5.1. Заказчик обязан:

5.1.1. Следить за защищенностью и актуальностью используемого ПО (в т.ч., но не ограничиваясь, поддержанием кода сайта в актуальном состоянии, установкой и настройкой системы управления контентом сайта (CMS), обновлением паролей и закрытием уязвимостей в коде сайта).

5.1.2 Своевременно производить обновление его версий или вносить изменения в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО.

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

5.3. Исполнитель обязуется извещать Заказчика о существенных изменениях в конфигурации сервера (смена устаревших версий ПО, изменение системных настроек, влияющих на оказание Услуги и пр.), в срок не позднее чем за 48 (сорок восемь) часов до осуществления таких изменений.

5.4 Исполнитель обеспечивает резервирование каналов связи и функционирование дата-центра (ЦОД), непрерывность энергоснабжения и эффективное охлаждение серверных помещений, бесперебойную работу физического оборудования и всей инфраструктуры необходимой для предоставления Услуги Заказчику.

5.5. Заказчик обязуется ознакомиться и соблюдать порядок резервирования данных, установленный Исполнителем, и рекомендации Исполнителя. Ответственность за обеспечение резервирования несет Заказчик.

Заказчик обязуется делать резервные копии своих данных в рамках использования Услуги. Исполнитель не несет ответственности за неосуществление Заказчиком резервирования данных.

Восстановление своих данных Заказчик осуществляет самостоятельно. При этом Заказчик несет ответственность за целостность резервной копии данных.

5.6. Исполнитель вправе через 7 (семь) календарных дней со дня приостановления Услуги (отключения доступа) по причине задолженности Заказчика безвозвратно удалить все его файлы без какого-либо предварительного уведомления.

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 баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика в виде бонусов.

6.4. 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. 4.1.