



«Интернет-компания PS» ЖШС

# Веб-сайттарды хостинг қызметін пайдалану шарттары

17.02.2026 нұсқасы

[www.ps.kz](http://www.ps.kz)

Осы құжаттың мақсаты — ЖШС «Интернет-компания PS» көрсететін «Веб-сайттарды хостинг» қызметінің (әрі қарай — Қызмет) көрсету параметрлерін сипаттау, қызмет көрсетудің келісілген сапа деңгейін қамтамасыз ету.

Аталған құжат — Қызмет көрсету деңгейі туралы келісім немесе SLA («Келісім»):

- Қызметті сипаттайды;
- Тапсырыс берушіге Қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді;
- <https://www.ps.kz/kk/agreements/offer> мекенжайында жарияланған Қоғамдық келісімнің («Ұсыныс») ажырамас бөлігі болып табылады.

Ұсынылатын Қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілген ҚР 03–2019 «Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы классификаторы» бойынша 63.11.1 қосымшалық класқа кіреді.

Келісімшарттарда қолданылатын, бірақ анықталмаған терминдерге «Офертада» және Орындаушының Сайтындағы «Көмек» бөлімінде <https://www.ps.kz/kk/faq> берілген мәндер қолданылады. Келісімде қосымша мәліметтері бар веб-беттерге белсенді гиперсілтемелер қамтылған баптар бар, олар Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады.

Орындаушы Келісімге кез келген арнайы ескертусіз өзгерістер енгізуге құқылы, сол себепті Тапсырыс беруші бұл өзгерістерді үнемі бақылап отыруға міндетті. Келісімнің қолданыстағы редакциясы мына мекенжайда орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/shared-sla> Тапсырыс берушінің Келісімге өзгерістер енгізілгеннен кейін Қызметті пайдалану оның жаңа редакциясына келісетінін растайды.

«Веб-сайттарды хостинг» қызметі Тапсырыс берушіге Орындаушының Дата-орталығында орналастырылған физикалық сервердің ресурстарын басқа Тапсырыс берушілермен қатар пайдалану мүмкіндігін ұсынады.

Осы Келісімнің шарттары келесі платформаларға қолданылады:

- Орындаушының Дата-орталығы, мекенжайы: Алматы қ., Мақатаев к-сі, 117, Lotos бизнес-орталығы.

Қызмет тәулік бойы, демалыссыз көрсетіледі.

## 1. Қызметтің құрамы

1.1. Таңдалған тарифтік жоспар аясында Қызмет келесі ресурстарды төменгідерді ұсынуды қамтиды:

- Диск кеңістігі;
- Процессор ресурстары;
- Жедел жады;
- MySQL, PostgreSQL дерекқорлары;
- Электрондық пошта жәшіктері (әрі қарай — «Ресурстар»).

1.2. Барлық тарифтік жоспарларға келесі бағдарламалар мен функциялар кіреді:

- Plesk хостинг басқару панелі;
- Веб-интерфейс арқылы электрондық поштаға қолжетімділік;
- MySQL дерекқорларын басқару;
- Шексіз трафик көлемі;
- Шексіз балама домен аттары (псевдонимдер) саны;
- Шексіз қосалқы домендер мен веб-қолданушылар саны;
- PHP-дің соңғы нұсқаларын қолдау;
- DNS сервер жазбаларын басқару;
- TLS/SSL қолдауы;
- Поштаны алу/жіберу протоколдарын қолдау;
- Бапталған резервтік көшіру;
- Поштаны антиспамнан қорғау;
- Вирустарға сканерлеу.

1.3. Қызметке техникалық шектеулер қолданылады: <https://www.ps.kz/kk/faq/hosting/shared-general/technical-limitations>.

1.4. Қызметке мыналар кірмейді: тапсырыс берушінің сұранысы бойынша БЖ орнату, баптау, диагностика және конфигурациялау, кеңес беру, оқыту.

Қызмет көрсетілген кезде, тапсырыс берушінің өтініші бойынша, орындаушы қосымша төленетін қызмет шеңберінде антивирустық қорғанысты ұсына алады, ол Қызмет құрамына кірмейді.

## 2. Қызмет көрсету тәртібі

2.1. Тапсырыс беруші Қызметті алу үшін:

- Орындаушының сайтында тарифтік жоспарды таңдайды;
- Консоль басқару арқылы Қызметке тапсырыс береді;
- Домендік атты тіркейді (егер ол тіркелмеген болса).

2.2. Қызмет Тапсырыс беруші автоматты түрде жасалған шотты төлегеннен кейін басталады. Орындаушы Тапсырыс берушіге хостингті басқару панеліне қолжетімділік береді. Тапсырыс беруші алдын ала төленген барлық Ресурстарды пайдалана алады.

2.3. Егер Тапсырыс беруші Шарттың 1.3-бабында көрсетілген техникалық шектеулерді асырса, Орындаушы Услугаларды уақытша тоқтата тұруға құқылы, Услугаларды тоқтату себептері жойылғанға дейін.

## 3. Қызмет ақысы

3.1. Қызметтің құны Орындаушының тарифтік жоспарлары бойынша анықталады: <https://www.ps.kz/kk/hosting/shared>.

3.2. Тапсырыс беруші Қызмет көрсетудің келесі кезеңі басталғанға дейін алдын ала төлем жасайды, әйтпесе Қызмет көрсету тоқтатылады (Қызметке қолжетімділік өшіріледі). Басқару Консолінде Тапсырыс берушіге аккаунт балансы оң болса, қызметті автоматты түрде ұзарту мүмкіндігі беріледі.

3.3. Тапсырыс беруші Қызметтен бас тартқан жағдайда, Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша, Орындаушы 15 (он бес) жұмыс күні ішінде нақты көрсетілген қызметтер үшін төлемді қайта есептеп (хостингтің күндік құны мен оған төленген сома негізінде), қалған соманы Тапсырыс берушінің аккаунт теңгеріміне қайтарады және Тапсырыс берушінің талабы бойынша көрсетілген қызметтерді растайтын бастапқы бухгалтерлік құжаттарды Тапсырыс берушінің Басқару Консоліне ұсынады.

3.4. Қызметтің алғашқы пайдаланылуынан бастап алғашқы 14 күн ішінде Тапсырыс беруші қызметтен бас тартса, Тапсырыс берушінің өтініші бойынша қызмет үшін толық төленген сома қайтарылуы мүмкін. Қайтару Тапсырыс берушінің Басқару консоліндегі аккаунт балансында жүзеге асырылады.

## 4. Қызмет көрсету деңгейі

Кепілдендірілген қолжетімділік  
(жоспарланған жұмыстар есепке алынбай)

Жылына 99,8% (тежелу уақыты 18 сағаттан кем емес)

4.1. Жұмыс түрлері:

- **жоспарланған жұмыстар** — IT-инфрақұрылымды бақылау, баптау және жаңарту бойынша Орындаушының ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары, өткізудің белгіленген мерзімдері мен тәртібімен;
- **жоспарланбаған жұмыстар** — IT-инфрақұрылымдағы ақаулар мен бұзылыстарды жою, алдын алу мақсатында Орындаушы жүргізетін реттелмеген (шұғыл) ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралар.

Жұмыстар	Хабарламалар	Өткізілетін уақыт
Жоспарланған	жұмыстар басталғанға кемінде 48 сағат бұрын хабарлау	ең аз жүктеме сағаттарында
Жоспарланбаған	іс жүзінде	кез келген уақытта, қажет болған жағдайда

4.2. Орындаушының өтініштермен жұмыс істеуі:

Басымдық	Сыншылдық	Жауап беру уақыты (сағаттар)	Мәселені шешу уақыты (сағаттар)	Қарастыру мерзімі
Жоғары	Негізгі қызметтер көрсетілуінің кезеңдік үзілуі, олардың сапасының елеулі төмендеуі, IT-инфрақұрылым элементтерінің істен шығуы	1	8	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Орташа	Негізгі қызметтердің көрсетілуін тоқтатпайтын, бірақ олардың сапасына әсер ететін мәселелер	2	24	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Төмен	Техникалық және басқа ақпаратты ұсынуға байланысты басқа өтініштер	4	72	тәулік бойы, аптасына 7 күн

**Жауап беру уақыты** — Тапсырыс берушінің өтініші тіркелген сәттен (Өтінішті Басқару Консолінде немесе Тикет-жүйесінде құру уақыты) бастап, Орындаушы қызметтің жұмысын қалпына келтіру және/немесе мәселелерді шешу үшін қажетті рәсімдер мен әрекеттерді бастауға міндетті болатын сәтке дейінгі уақыт кезеңі.

**Мәселені шешу уақыты** — Орындаушының қалыпты жұмыс режимін қалпына келтіру үшін уақытша немесе тұрақты шешімді ұсынуға тиіс уақыты (сұрау жасалған уақыттан бастап).

Мәселені шешу уақыты Тапсырыс берушімен ақпаратты нақтылау, сұрау бойынша мәлімет алу, жауап немесе әрекет күтумен өткізілген уақыт есепке алынбай көрсетіледі.

Тапсырыс берушінің өтініші Тикет-жүйесінің құралдары арқылы автоматты түрде тіркеледі: өтініштің түсу уақыты белгіленеді және нөмір беріледі.

Тапсырыс берушінің өтінішінің тіркелгені туралы хабарлама Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің электрондық поштасына жіберіледі. Тіркеу нөмірі арқылы Тапсырыс беруші Басқару консолінде өз өтінішінің статусын қадағалау функциясына қол жеткізе алады.

Техникалық қолдау тәулік бойы көрсетіледі: Тапсырыс беруші өтінішті Басқару Консолі арқылы жолдайды, ал Орындаушы өтінішті Тикет-жүйесінде өңдейді.

Кеңестік, ақпараттық қолдау Тапсырыс берушінің телефон арқылы, Басқару Консолі арқылы жүгінуі және Орындаушының Тикет-жүйесінде өтінішті өңдеуі арқылы жүзеге асырылады, бұл Тапсырыс берушінің байланыс деректеріне және <https://www.ps.kz/kk/company/contacts> сайтында көзделген уақыт шектеріне сәйкес орындалады.

## 5. Арнайы шарттар

### 5.1. Тапсырыс берушінің міндеттері:

5.1.1. Қолданылатын бағдарламалық қамтамасыз етудің қорғалуын және өзектілігін бақылау (соның ішінде, бірақ онымен шектелмей: сайт кодын өзекті күйде ұстау, сайттың контентті басқару жүйесін (CMS) орнату және баптау, құпиясөздерді жаңарту және сайт кодындағы осалдықтарды жою).

5.1.2 БЖ әзірлеушілері жариялайтын нұсқаулар мен талаптарға сәйкес, оның нұсқаларын уақтылы жаңарту немесе өзгерістер енгізу.

5.2. Қызметті Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес сертификаттауды және лицензиялауды қажет ететін қызметті жүзеге асыру үшін қолданған жағдайда, Тапсырыс беруші тиісті лицензияларға, сертификаттарға және басқа рұқсат құжаттарына ие болуы тиіс.

5.3. Орындаушы сервер конфигурациясындағы елеулі өзгерістер (БЖ-ның ескірген нұсқаларын ауыстыру, Қызмет көрсетуге әсер ететін жүйелік параметрлерді өзгерту және т.б.) туралы Тапсырыс берушіні мұндай өзгерістер енгізілгенге дейін 48 (қырық сегіз) сағаттан кешіктірмей хабарлауға міндетті.

5.4 Орындаушы байланыс арналарын сақтық көшірмелеуді және дата-орталықтың (ЦОД) жұмысын қамтамасыз етеді, электрқуатымен үздіксіз жабдықтау мен серверлік бөлмелерді тиімді салқындатуды, физикалық жабдықтар мен Қызметті Тапсырыс берушіге көрсету үшін қажетті бүкіл инфрақұрылымның үздіксіз жұмысын қамтамасыз етеді.

5.5. Тапсырыс беруші Орындаушы белгілеген деректерді сақтық көшірмелеу тәртібімен және Орындаушының ұсынымдарымен танысып, оларды сақтауға міндетті. Сақтық көшірмелеуді қамтамасыз ету үшін жауапкершілік Тапсырыс берушіге жүктеледі.

Тапсырыс беруші Қызметті пайдалану шеңберінде өз деректерінің сақтық көшірмелерін жасауға міндетті. Орындаушы Тапсырыс берушінің деректерді сақтық көшірмелеуді орындамауы үшін жауапты емес.

Өз деректерін қалпына келтіруді Тапсырыс беруші өздігімен жүзеге асырады. Осыған орай, Тапсырыс беруші деректердің сақтық көшірмесінің бүтіндігі үшін жауапты болады.

5.6. Орындаушы Тапсырыс берушінің қарызына байланысты Қызметті тоқтатқан күннен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күн өткен соң, алдын ала ешқандай ескерту жасамай, оның барлық файлдарын қайтарымсыз түрде өшіруге құқылы.

## 6. Өтемақы шарттары

6.1. Қызметтің қолжетімсіз болуы Исполнителдің кінәсінен туындаған жағдайда және Тапсырыс беруші Тикет-жүйесі арқылы істен шығу күні мен жалпы тоқтау уақытын көрсетіп хабарлаған кезде, өтемақы сомасы 6.3-тармаққа сәйкес анықталады.

6.2. Егер Орындаушының тоқтап қалу уақытына қатысты өз мәліметтері болса, ол осы мәліметтерді пайдалануға құқылы. Тоқтап қалу уақытына байланысты келіспеушіліктер тараптардың келіссөздері арқылы шешіледі.

6.3. Тоқтап тұрған әр сағат үшін Тапсырыс берушінің Қызметке арналған ай сайынғы төлем сомасының 1%-ы мөлшерінде өтемақы төленеді:

- **Қызмет құны айына / 100 × сағат саны**

Мұндай жағдайда жалпы өтемақы сомасы Қызметтің айлық құнынан 100%-дан аспауы керек. Қабылданған өтемақы Тапсырыс берушінің Басқару консоліндегі шот балансына бонустар түрінде есептеледі.

6.4. Өтемақы төленбейтін іркіліс түрлері:

Орындаушының кінәсінен туындамаған, ақылға қонымсыз күш жағдайлары мен басқа да жағдайлармен байланысты жағдайлар;

Тапсырыс берушінің әрекеттері (немесе әрекетсіздігі) салдарынан туындаған;

Үшінші тұлғалар әзірлеген немесе Тапсырыс берушінің меншігінде (немесе жалға алынған) бағдарламалық жасақтаманың істен шығуы салдарынан туындаған;

Орындаушының тікелей бақылауында жоқ желілік қызметтердің жүйелік ақауларынан туындаған, сондай-ақ DNS-жазбалардың жаңартылуы туралы ақпараттың таралуындағы кешігу салдарынан болған жағдайлар;

4.1 тармаққа сәйкес жоспарланған жұмыстар жүргізуге байланысты туындаған.