



«PS Интернет-компаниясы» ЖШС

# 1С үшін дайын бұлтты серверлердің қызмет көрсету шарттары

16.01.2026 нұсқасы

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

Осы құжаттың мақсаты қызмет көрсету сапасының келісілген деңгейін қамтамасыз ету үшін «PS Интернет-компаниясы» ЖШС «1С үшін дайын бұлтты серверлер» (бұдан әрі — Қызмет) қызметін көрсету параметрлерін сипаттау болып табылады.

Осы құжат қызмет көрсету деңгейі туралы келісім немесе SLA («Келісім»):

- Қызметті сипаттайды.
- Тапсырыс Берушіге Қызмет көрсету тәртібін белгілейді.
- Жария Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады: <https://www.ps.kz/kk/agreements/offer> («Оферта»).

Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізген ҚР ҰК 03–2019 «Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуіш» сәйкес көрсетілетін қызмет 63.11.1 кіші сыныпқа енгізілген.

Келісімдерде қолданылатын, бірақ анықталмаған терминдер оларға Офертада және Орындаушының <https://docs.ps.kz/kk> веб-сайтындағы «Құжаттама» бөлімінде берілген: Келісімде егжей-тегжейлі ақпаратты қамтитын веб-беттерге апаратын белсенді гиперсілтемелері бар тармақтар бар, олар Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады.

Орындаушы қандай да бір арнайы хабарламасыз келісімге өзгерістер енгізуге құқылы, осыған байланысты Тапсырыс беруші осы өзгерістерді үнемі қадағалап отыруға міндеттенеді. Келісімнің қолданыстағы редакциясы мына мекенжай бойынша орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/1c-vps-sla>. Тапсырыс берушінің келісімді өзгерткеннен кейін қызметті пайдалануы оның жаңа редакциясымен келісімін растау болып табылады.

## 1. Жалпы ережелер

1.1. Қызмет Орындаушының «1С:Кәсіпорын 8» (бұдан әрі — 1С Ақпараттық базалары) жүйесінің компьютерлеріне арналған көп пайдаланушылық клиент — серверлік бағдарламаларды құру, орналастыру және пайдалану мақсатында Тапсырыс беруші оларды пайдалану үшін өз ресурстарын интернетте теңшеуін көздейді.

1.2. Орындаушының <https://www.ps.kz/kk> веб-сайтында қызметке тапсырыс бере аласыз.

## 2. Қызмет құрамы

2.1. Таңдалған тарифтік жоспар шеңберіндегі Қызмет мыналарды қамтиды:

- **Ресурстар** — арнайы процессор ресурстары, жедел жады, дискілік кеңістік көлемі, IP мекенжайы және 3 деңгейлі домені бар физикалық сервердің виртуалды аналогы.
- **Бағдарламалық орта** — 1С ақпараттық базаларының тұрақты және қауіпсіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін Ресурстарда алдын ала орнатылған серверлік БЖ-ның баптауларын оңтайландыру, «1С:Кәсіпорын 8» платформасын қоспағанда (оған құқықтарды Тапсырыс беруші жеке өзі сатып алады).
- **Техникалық резервтік көшірме** (толығырақ сілтемені қараңыз: <https://docs.ps.kz/kk/ready-1c/backup/backup-architecture>).
- **Ресурстар мен бағдарламалық орта деңгейіндегі 24/7 Техникалық қолдау.**
- **Қызметті пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар мен кеңестер** (толығырақ сілтемені қараңыз: <https://docs.ps.kz/kk/ready-1c>).
- **Қосымша механизмдер, жүйелер мен функциялар:**
  - Орындаушының сайтындағы қызметті басқару консолі.
  - Жеке VPN желісіне кіруді басқару.
  - «1С:Кәсіпорын 8» платформасының нұсқасын жаңарту.
  - Ақпараттық базалардың жарияланымдарын басқару 1С.
  - Ресурстарды пайдалану мониторингі.

2.2. Сонымен қатар, әр Қызмет жеке төлем үшін ұсынылуы мүмкін:

- «1С:Кәсіпорын 8» серверлік және клиенттік Лицензияларды жалға алу.
- Жеке сақтық көшірме пакеттері (толығырақ сілтемені қараңыз: <https://docs.ps.kz/kk/ready-1c/backup/backup-architecture>).

2.3. Әрбір Қызметтің Бағдарламалық ортада келесі БЖ алдын ала орнатылған:

- Almalinux операциялық жүйесі.
- «1С:Кәсіпорын 8» қосымшалар сервері (Тапсырыс беруші жеке сатып алатын құқықтар).
- PostgreSQL ДҚБЖ.

- Apache және Nginx веб-серверлері.
- OpenVPN-сервері.
- Prometheus және Grafana.

2.4. Қосымша БЖ-ны орнатудың автоматтандырылған мүмкіндігіне қолдау көрсетіледі:

- 1С конфигурация сақтау сервері қызметі.
- 1С:СЛК сервер қызметі (СЛК - лицензиялау және конфигурацияны қорғау жүйесі).

2.5. Қызмет құрамына кірмейді:

- 1С ақпараттық базасында жұмыс істеу бойынша Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына консультациялық және әдістемелік қолдау көрсету.
- 1С ақпараттық базаларының конфигурацияларын әзірлеу, жетілдіру және жаңарту.

### 3. Қызмет көрсету тәртібі

3.1. Қызметті алу үшін Тапсырыс беруші:

- Орындаушының сайтында орналасқан қызмет бетінде тарифтік жоспарды таңдайды: <https://www.ps.kz/kk/services/1c-vps/tab-order>.
- Қызметті қосу туралы сұрау жібереді.

3.2. Қызмет көрсету Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша қойылған шотты төлегеннен кейін басталады, бұл ретте қызмет үшін құнын есептеу Тапсырыс беруші 3.3-тармаққа сәйкес қызметке нақты қосылған сәттен басталады.

3.3. Орындаушы:

- Тапсырыс берушіге қызметті басқару консоліне кіруге мүмкіндік береді.
- Тапсырыс берушіге басқару консолінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына қызметті басқаруға қажетті ақпаратпен (мекенжайлар, логиндер, парольдер және нұсқаулықтар) пайдалануға дайын екендігі туралы хабарлама жібереді.

3.4. Тапсырыс беруші барлық алдын ала төленген ресурстарды пайдалана алады.

### 4. Қызметті төлеу және ұзарту

4.1. Қызметтің құны Орындаушының деректері бойынша анықталады: <https://www.ps.kz/kk/services/1c-vps/tab-order>. Барлық тарифтерге ҚҚС кіреді.

4.2. Тапсырыс беруші қызметті ұсынудың кезекті кезеңін алдын ала төлеуді ол басталғанға дейін жүзеге асырады, өзге жағдайда қызметті ұсыну тоқтата тұруға (қызметке қолжетімділік өшіріледі).

4.3. Тұтынушыға қызметті автоматты түрде жаңарту мүмкіндігі қол жетімді, оны басқару консолінде қосуға болады.

4.4. Қызметті автоматты түрде ұзарту кезінде Тапсырыс берушінің қызметтің қолданылуын ұзартудан бас тартпауы оның клиенттің басқару консоліндегі шот теңгерімінен ұзартқаны үшін ақшалай қаражатты ұзартуға және есептен шығаруға келісімін растайды.

4.5. Тапсырыс беруші қызметтің қолданылуын ұзартудан ұзарту үшін ақшалай қаражатты есептен шығару сәтіне дейін кез келген уақытта бас тарта алады. Ұзартудан бас тарту Орындаушыға билет жүйесі арқылы жүгіну арқылы жүзеге асырылады. Тапсырыс беруші қызметті кез келген уақытта, бірақ қызметтің қолданылуы аяқталған сәттен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күннен кешіктірмей қайта бастай алады.

4.6. Егер қызметтің қолданылуын Тапсырыс беруші қызметтің қолданылу мерзімі аяқталған сәттен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде ұзартпаса, көрсетілген мерзім өткеннен кейін Орындаушы Орындаушының ресурстарында орналастырылған тапсырыс берушінің барлық ақпаратын және Қызметті пайдалану кезінде Тапсырыс беруші жүргізген баптаулар мен деректерді алдын ала ескертусіз жояды.

4.7. Тапсырыс беруші Орындаушыға сұрау салумен берген қызметтен бас тартқан жағдайда, оны пайдалану басталғаннан бастап алғашқы 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде қызмет үшін төленген толық соманы қайтаруға болады. Қайтару Тапсырыс берушінің басқару консоліндегі шоттың теңгеріміне жүзеге асырылады.

4.8. Тапсырыс беруші қызметтен бас тартқан жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша 15 (он бес) жұмыс күні ішінде нақты көрсетілген қызметтер үшін құнын қайта есептеуді жүргізеді (қызметтің күнделікті құнын және ол үшін төленген соманы негізге ала отырып), қалған соманы Тапсырыс беруші шотының теңгеріміне қайтаруды жүзеге асырады және көрсетілген қызметтерді растайтын құжаттарды Тапсырыс берушінің басқару консоліне ұсынады.

## 5. Қызмет параметрлерін өзгерту

5.1. Тариф қызметтің қолданылу мерзімі ішінде де, қызметтің қолданылу мерзімі келесі кезеңге ұзартылған кезде де өзгертілуі мүмкін.

5.2. Қызметтің қолданылу мерзімі ішінде тарифті Тапсырыс беруші басқару консолінде автоматты түрде тек көп ресурстары бар тарифке өзгерте алады, бұл ретте Тапсырыс беруші Орындаушыға тарифтер құны арасындағы айырманы төлейді. Жаңа тарифке көшкен кезде қызметтің қолданылу мерзімі өзгермейді.

5.3. Ресурстар саны аз тарифке ауысу үшін Тапсырыс беруші ресурстар саны аз жеке тарифтік қызметке тапсырыс беріп, ақпараттық базалар мен басқа параметрлерді өз бетінше ауыстыруды орындауы керек.

5.4. Орындаушы бұл туралы Тапсырыс берушіні өзгеріс күшіне енгенге дейін кемінде күнтізбелік 30 (отыз) күн бұрын хабардар ете отырып, қызмет құнын өзгертуге құқылы. Өзгертілген құн Тапсырыс беруші қызметтен бас тартпаған жағдайда кейінгі есептік кезеңдерге қолданылады.

## 6. Ерекше шарттар

6.1. Орындаушы жоспарлы және жоспардан тыс техникалық қызмет көрсету мерзімдерін, сондай-ақ Офертада көзделген жағдайларды қоспағанда, Қызметтің бүкіл қолданылу мерзімі ішінде Тапсырыс берушіге Шарт бойынша қызмет көрсету үшін пайдаланылатын инфрақұрылымның барлық элементтерінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

6.2. Орындаушы Орындаушының техникалық ресурстарында қажетті жоспарлы профилактикалық және жөндеу жұмыстарын, сондай-ақ авариялық жағдайларда жоспардан тыс жұмыстарды жүргізу үшін қызметтер көрсетуді тоқтата тұруға құқылы.

6.3. Орындаушы Қызметтің аппараттық немесе бағдарламалық конфигурациясында елеулі өзгерістер (БЖ-ның негізгі нұсқаларын ауыстыру, Қызмет көрсетуге әсер ететін жүйелік баптауларды өзгерту және т.б.) туралы Тапсырыс берушіні хабардар етуге міндеттенеді, бұл өзгерістерді енгізуден кемінде 48 (қырық сегіз) сағат бұрын.

6.4. Орындаушы қызметтің бағдарламалық конфигурациясының жүйелік және қолданбалы бағдарламалық жасақтамасын уақтылы жаңартуға міндеттенеді.

6.5. Қызметті ҚР заңнамасына сәйкес сертификаттауға және лицензиялауға жататын қызметті жүзеге асыру үшін пайдаланған кезде Тапсырыс берушінің тиісті лицензиялары, сертификаттары және өзге де рұқсат құжаттары болуға тиіс.

6.6. Орындаушы Интернет желісінің, оның бөліктерінің қалыпты жұмыс істеуі үшін немесе Орындаушының өз ресурстарына қатысы жоқ байланыс желілерінің сапасы үшін, сондай-ақ олардың Тапсырыс беруші үшін қолжетімділігі үшін жауапты болмайды.

6.7. Тапсырыс беруші көрсетілетін қызметтер шеңберінде өзі орналастыратын ақпараттың мазмұнына жауапты болады.

6.8. Қызметті пайдалану кезінде Тапсырыс беруші «1С» бағдарламалық өнімдерінің құқық иесінің (ТОО «ИнфоСофтПром») лицензиялық келісімін сақтауға міндеттенеді, ол мына мекенжайда орналастырылған: [https://1c.ru/texts/kp\\_license.htm](https://1c.ru/texts/kp_license.htm).

## 7. Қызмет көрсету деңгейі

Кепілдендірілген қолжетімділік (жоспарлы жұмыстарды есепке алмағанда): жылына 99,8% (18 сағаттан артық емес).

7.1. Жұмыс түрлері:

- **Жоспарлаған жұмыстар** — орындаушының IT-инфрақұрылымын мониторингілеу, баптау және жаңарту жөніндегі регламенттелген мерзімдермен және өткізу тәртібімен өткізілетін ұйымдастыру және техникалық іс-шаралары.
- **Жоспарламаған жұмыстар** — IT-инфрақұрылымдағы ақаулар мен ақауларды жою, болдырмау мақсатында орындаушының реттелмеген (шұғыл) ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары.

Жұмыстар	Хабарламалар	Өткізу уақыты
Жоспарлаған	жұмыс басталғанға дейін кемінде 48 сағат бұрын	ең аз жүктеме сағаттарында (01:00-ден 06:00-ге дейін, GMT+5)
Жоспарламаған	факт бойынша	тәуліктің кез келген уақытында, қажетіне қарай

## 7.2. Орындаушының өтініштермен жұмысы:

Барлық жағдайларда Орындаушы Тапсырыс берушінің өтініштеріне барынша жылдам жауап беруге ұмтылатын болады. Өтініштер бойынша жұмыстарды жүргізу кезінде Орындаушы мынадай басымдықтар жүйесін басшылыққа алады:

Басымдық	Сыншылдық	Әрекет ету уақыты (сағат)	Шешу уақыты (сағат)	Қызмет көрсету кезеңі
Жоғары	Негізгі қызметтерді көрсетудегі мерзімді үзілістер, олардың сапа көрсеткіштерінің айтарлықтай нашарлауы, IT-инфрақұрылым элементтерінің істен шығуы.	1	8	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Орташа	Негізгі қызметтерді ұсынудың үзілуіне әкелмейтін, бірақ олардың сапа көрсеткіштеріне әсер ететін проблемалар.	2	24	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Төмен	Техникалық және өзге де ақпарат беруге байланысты өзге де өтініштер.	4	72	жұмыс күндері сағат 10:00-ден 19:00-ге дейін

**Әрекет ету уақыты** — тапсырыс берушінің өтінішін тіркеуден (басқару консолінде немесе билет жүйесінде өтініш жасау уақыты) Орындаушы жұмыс істеуін қалпына келтіру және/немесе проблемаларды шешу үшін қажетті рәсімдер мен әрекеттерді бастауға міндетті сәтке дейінгі уақыт кезеңі.

**Шешу уақыты** — орындаушы қалыпты жұмыс істеуін қалпына келтіру үшін қажетті мәселенің уақытша немесе тұрақты шешімін ұсынуы тиіс уақыт (өтініш жасау уақытынан бастап).

Шешу уақыты нақтылау, өтініште ақпарат алу, Тапсырыс берушінің жауабын немесе әрекетін күту бөлігінде Тапсырыс берушімен өзара іс-қимылға жұмсалған уақытты есепке алмай көрсетіледі.

Тапсырыс берушінің өтініші автоматты түрде билет жүйесі арқылы тіркеледі: түсу уақыты белгіленеді және нөмір беріледі.

Тапсырыс берушінің өтінішін тіркеу туралы хабарлама Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің электрондық поштасына жіберіледі. Өтінішті тіркеу нөмірі бойынша Тапсырыс берушіге басқару консолінде өз өтінішінің мәртебесін бақылау функциясы қолжетімді.

Қызмет шеңберінде сервистердің жұмыс қабілеттілігі мынадай тәсілдермен қамтамасыз етіледі:

- Тапсырыс берушінің телефоны бойынша кеңес беру арқылы.
- Тикет-жүйесі арқылы басқару консолінің функционалдығын пайдалану.

Техникалық қолдау Тапсырыс берушінің басқару консолі арқылы жүгінуі және Орындаушының Тикет-жүйеде өтінішті өңдеуі арқылы тәулік бойы жүзеге асырылады.

Консультациялық, ақпараттық қолдау Тапсырыс берушінің телефон арқылы, басқару консолі арқылы жүгінуі және Орындаушының Тапсырыс берушінің контактілеріне және Тикет-жүйеде көзделген уақыт шеңберіне сәйкес өтінішті өңдеуі арқылы қамтамасыз етіледі: <https://www.ps.kz/kk/company/contacts>.

## 8. Өтемақы шарттары

8.1. Орындаушының кінәсінен қызмет қолжетімсіз болған жағдайда және Тикет-жүйе арқылы бос тұрған күні мен жиынтық уақыты көрсетілген хабарлама жіберген Тапсырыс берушінің өтініші бойынша өтемақы сомасы 8.3-тармаққа сәйкес айқындалады.

8.2. Егер Орындаушының бос уақыт туралы өз деректері болса, ол осы деректерді пайдалануға құқылы. Бос уақыт туралы келіспеушіліктер Тараптардың келіссөздері арқылы шешіледі.

8.3. Тапсырыс берушінің қызмет үшін ай сайынғы төлем сомасының 1% мөлшерінде әрбір бос тұрып қалу сағаты өтеледі:

- айына Қызмет құны / 100 × сағат саны.

Бұл ретте өтемақының жалпы сомасы айына қызмет құнының 100% -і аспауға тиіс. Өтемақы Тапсырыс берушінің басқару консоліндегі шоттың теңгеріміне бонустар түрінде есептеледі.

8.4. Өтемақы Тапсырыс берушіге қызметті одан әрі пайдаланудан және өзара есеп айырысуларды салыстырып тексеруден бас тартқан жағдайда ғана ақшалай қаражатты төлеуде көрсетілуі мүмкін.

8.5. Қарапайым өтемақыға жатпайды:

- Орындаушының кінәсінен болмаған еңсерілмейтін күш мән-жайларымен және өзге де мән-жайлармен байланысты.
- Тапсырыс берушінің іс-әрекетінен (әрекетсіздігінен) туындаған.
- Үшінші тұлғалар әзірлеген немесе Тапсырыс берушінің меншігі (не жалға алушысы) болып табылатын БЖ-дан бас тарту себебінен болған.
- Орындаушының тікелей бақылауында жоқ жүйелік ақаулардан туындаған желілік қызметтердің үзілуі және DNS жазбаларын жаңарту туралы ақпараттың таралуындағы кешігулер салдарынан.
- 7.1-тармаққа сәйкес жоспарлы және жоспардан тыс жұмыстарды жүргізуге байланысты.