



«Интернет-компания PS» ЖШС

# Серверлерді жалға алу (Dedicated) қызметін пайдалану шарттары

17.02.2026 нұсқасы

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

Осы шарттар («Шарттар»):

- Тапсырыс берушінің Дата-орталықта Орындаушының физикалық серверлерін («Жабдық») жалға алу және пайдалану тәртібін белгілейді («Қызмет»);
- <https://www.ps.kz/agreements/offer> мекенжайында жарияланған Жария шарттың («Оферта») ажырамас бөлігі болып табылады.

Қазақстан Республикасының Салық кодексіне (ҚР СК) 03–2019 сәйкес, Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енгізген «Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуішіне» сай көрсетілетін Қызмет 63.11.1.7 ішкі сыныбына енгізілген.

Шарттарда қолданылатын, бірақ анықталмаған терминдерге Орындаушының сілтеме арқылы көрсетілген Оферта және «Көмек» бөлімінде <https://www.ps.kz/kk/faq> сайтында берілген мәндер қолданылады. Шарттарда қосымша ақпарат орналастырылған веб-сайтқа апаратын белсенді гиперсілтемелері бар тармақтар қамтылған және олар Шарттардың ажырамас бөлігі болып табылады.

Орындаушы Шарттарға кез келген арнайы ескерту жасамай өзгерістер енгізуге құқылы, сол себепті Тапсырыс беруші осы өзгерістерді үнемі бақылауға міндетті. Шарттардың ағымдағы редакциясы мына мекенжайда орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/dedicated-sla> Шарттар өзгергеннен кейін Тапсырыс беруші Қызметті пайдалануы олардың жаңа редакциясына келісімін растайды.

## 1. Қызметтің құрамы

1.1. Қызмет құрамына мыналар кіреді:

- Жабдықты дайындау, ол Орындаушының қалауынша жинақталып, толықтырылуы мүмкін, егер тараптар басқа келісімге келмесе;
- Жабдықты бастапқы баптау:
  - қатты дискіні бөлімдерге бөлу,
  - бөлімдерді форматтау,
  - желі мен Жабдықты қашықтан басқару құралдарының жұмыс істеуі үшін жеткілікті минималды көлемде ОЖ орнату,
  - желілік интерфейсті баптау: IP-мекенжайын, әдепкі шлюзді, желі маскасын, DNS-сервер мекенжайын орнату,
  - жүйе әкімшісі үшін пароль жасау,
  - Жабдықты қашықтан басқару құралдарын баптау;
- Жабдықты Орындаушының жергілікті желісіне қосу және желімен ақпарат алмасуды қамтамасыз ету;
- Жабдықты іске қосу/қайта жүктеу/өшіру;
- Тапсырыс берушіге Орындаушының мекенжайлық кеңістігінен IP-мекенжайларды пайдалану мүмкіндігін беру;
- Тапсырыс берушінің өтініштерін өңдеу және Тикет-жүйесі арқылы Қызмет бойынша консультациялар беру;
- Дата-орталықтың негізгі жүйелерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету:
  - электроқуат,
  - кондиционерлеу және желдету жүйесі,
  - деректерді беру желісі,
  - қауіпсіздік жүйелері (физикалық, өртке қарсы);
- Орындаушының жергілікті желісімен байланысты төтенше жағдайларды жою.

1.2. Қызмет құрамына БЖ-ны баптау, диагностикалау және конфигурациялау кірмейді.

1.3. Тапсырыс берушінің Тикет-жүйесі арқылы жасаған өтініші негізінде және техникалық мүмкіндік болған жағдайда, Қызмет шеңберінде оған қосымша қызметтер ұсынылуы мүмкін, соның ішінде:

- қол жеткізу жылдамдығын арттыру,
- бөлінген жолыны қосу,
- Жабдықты басқару,
- IPMI (Intelligent Platform Management Interface) арқылы тұрақты қосылу.

## 2. Қызмет көрсету тәртібі

2.1. Тапсырыс беруші Қызмет параметрлерін Орындаушының сайтында баптайды және тиісті өтініш жібереді немесе Жабдықты жалға алу сұрауымен өтініш жасайды.

2.2. Орындаушы Қызмет параметрлерін, оны көрсетуге техникалық мүмкіндік бар-жоғын нақтылап, Басқару консолінде соңғы тапсырысты қалыптастырады және төлем шотын шығарады.

2.3. Тапсырыс беруші шығарылған шотты төлейді және Операторды бұл туралы Тикет-жүйесі арқылы хабарландырады.

2.4. Жабдық қосылғаннан кейін Орындаушы Тикет-жүйесі арқылы Тапсырыс берушіге Жабдық баптауы аяқталғаны туралы хабарлама жібереді және логин мен парольді көрсетіп, Қызметке қол жеткізуді ұсынады. Хабарлама алынғаннан кейінгі 1 (бір) жұмыс күні ішінде Тапсырыс беруші Жабдыққа қашықтан қол жеткізуде проблемалар бар екенін хабарламаса, тараптар Жабдық сәтті қосылған деп есептейді және Қызмет көрсетіліп жатыр деп келіседі.

### 3. Қызмет ақысы

3.1. Қызмет құны төмендегілер бойынша анықталады:

- Орындаушының тарифтері бойынша: <https://www.ps.kz/kk/hosting/data-center/dedicated>;
- Тараптармен келісілген соңғы тапсырыстағы Қызмет параметрлері бойынша —

және Оператор тарапынан Тапсырыс берушіге келесі кезеңге шығарылған шотта көрсетіледі.

3.2. Тапсырыс беруші Қызмет көрсету кезекті кезеңінің алдын ала төлеуін оның басталуына дейін жүзеге асырады, әйтпесе Қызмет көрсету тоқтатылады.

3.3. Тапсырыс беруші Қызметті пайдаланудан бас тартқан жағдайда, Оператор оның өтініші бойынша қайта есептеу жүргізіп, пайдаланылмаған қаражатты Жеке есепшотқа қайтарады.

### 4. Қызмет көрсету деңгейі және Қызметтің параметрлері

Кепілдендірілген қолжетімділік (жоспарланған жұмыстар есепке алынбай)	Жылына 99,8% (тоқтап қалу уақыты 18 сағаттан аспайды)
---	--

4.1. Жұмыс түрлері:

- **жоспарланған жұмыстар** — Орындаушының IT-инфрақұрылымды бақылау, баптау және жаңарту бойынша жүргізетін ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары;
- **жоспарланбаған жұмыстар** — IT-инфрақұрылымдағы ақаулар мен бұзылуларды жою мақсатында Орындаушының белгіленбеген ұзақтықтағы төтенше ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралары.

Жұмыстар	Уведомления	Время проведения
Жоспарланған	жұмыстар басталғанға дейін кемінде 48 сағат бұрын	жүктемесі ең төмен уақыттарда (01:00-ден 06:00-ге дейін, GMT+5)
Жоспарланбаған	нақты жағдайда	күні бойы, қажет болған жағдайда

4.2. Орындаушының өтініштермен жұмыс істеуі:

Басымдық	Критичность	Время решения	Период обслуживания
Жоғары	Негізгі қызметтердің үнемі үзіліп тұруы, олардың сапалық көрсеткіштерінің елеулі нашарлауы, IT-инфрақұрылым элементтерінің істен шығуы	12 сағатқа дейін	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Орташа	Негізгі қызметтердің көрсетілуіне кедергі жасамайтын, бірақ олардың сапалық көрсеткіштеріне әсер ететін мәселелер	24 сағатқа дейін	тәулік бойы, аптасына 7 күн
Төмен	Техникалық және басқа да ақпаратты ұсынумен	24 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден

## 4.3. Орындаушының өтініштермен жұмысы:

Санат	Жауап беру уақыты	Қарастыру мерзімі
Қызмет көрсету өтініштерін өңдеу	4 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін
Жабдықты дайындау және баптау	Жабдық алынған сәттен бастап 24 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін
Қызмет көрсетуді тоқтату өтініштерін өңдеу	4 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін
Жабдықты өшірілуі	Қызмет көрсетуді тоқтатқан сәттен бастап 24 сағатқа дейін	жұмыс күндері 10:00-ден 19:00-ге дейін

## 4.4. Орындаушы Дата-орталықтың жұмысын келесі сипаттамаларға сәйкес қамтамасыз етеді:

<b>Электроқуат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 тәуелсіз кіріс жолы</li> <li>дизель-генератор, Дата-орталықтың толық қуатын резервтейтін</li> <li>Резервтеу схемасы N+1 бойынша 2 дана үзіліссіз қуат көздері (UPS) және жүктеме астында жұмыс уақыты кемінде 10 минутқа кепілдендірілген.</li> <li>жиілік: 50 Гц</li> </ul>
<b>Кондиционерлеу және желдету</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N+1 схемасы бойынша резервтелген прецизионды кондиционерлер</li> <li>Телекоммуникациялық стеллаждың алдыңғы бетінде температура: +22±5°C</li> </ul>
<b>Телекоммуникация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>операторлық класты желілік жабдық</li> <li>Желінің ядросын 1+1 схемасы бойынша резервтеу</li> <li>Интернетке резервтік қосылу арналары</li> </ul>
<b>Күзет және қауіпсіздік</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дата-орталықтың тәулік бойғы күзеті</li> <li>Тәулік бойғы бейнебақылау</li> <li>Қолжетімділікті бақылау және басқару жүйесі (ҚББЖ)</li> <li>Автоматты газдық өрт сөндіру жүйелері</li> <li>Өрт дабылы жүйесі</li> </ul>
<b>Қызмет көрсету</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дата-орталықтың негізгі жүйелерінің жұмысын автоматтандырылған бақылау</li> <li>Тәулік бойғы техникалық қолдау қызметі</li> </ul>

## 5. Жабдықты пайдалану тәртібі

## 5.1. Тапсырыс беруші:

- Жабдыққа қашықтан қосылу арқылы оны жалпы қолданыстағы байланыс желілері арқылы өз бетінше пайдаланады, тиісті БЖ-ны орнатады;
- қолданылатын БЖ-ның қауіпсіздігі мен өзектілігін қадағалауға, оның нұсқаларын уақытылы жаңартуға немесе БЖ әзірлеушілері жариялаған нұсқаулар мен талаптарға сәйкес өзгерістер енгізуге міндетті.

5.2. Жабдықты ҚР заңнамасына сәйкес сертификаттауды және лицензиялауды талап ететін қызметті жүзеге асыру үшін пайдалану кезінде Тапсырыс беруші тиісті лицензияларға, сертификаттарға және басқа рұқсат құжаттарына ие болуы тиіс.

5.3. Қызмет Тапсырыс беруші үшін қолжетімсіз болған жағдайда — Тикет-жүйесі арқылы жасалған өтініш негізінде және техникалық мүмкіндік болған жағдайда — Орындаушымен келісілген уақытқа IP-KVM (Жабдыққа қашықтан қол жеткізуге арналған IP протоколына негізделген құрылғы) берілуі мүмкін, оның баптауы мен қосылуын Орындаушы қамтамасыз етеді.

5.4. Орындаушы кез келген уақытта және өз қалауынша Жабдық параметрлерін осалдықтар мен жүйелік қателерді анықтау мақсатында бақылау жүргізуге құқылы.

5.5. Орындаушы өз қаражатына мыналарды жүзеге асырады:

- Жабдықтағы ақаулы бөлшектерді ауыстыру, ұқсас немесе жоғары сипаттамалы бөлшектерді пайдалана отырып — 12 (он екі) сағатқа дейінгі мерзімде;
- Сервер істен шыққан жағдайда оны толық ауыстыру — 24 (жиырма төрт) сағатқа дейінгі мерзімде.

5.6. Тапсырыс берушінің қарызы себебінен Қызмет көрсетуді тоқтатқан күннен бастап 7 (жеті) күннен кейін Орындаушы алдын ала ескертусіз барлық файлдарды қайтарымсыз жоя алады және содан кейін Жабдықты басқа тұлғаға Қызмет көрсету үшін пайдалана алады.

## 6. Өтемақы шарттары

6.1. Қызметке қолжетімділіктің Оператор кінәсінен болмауы және Абоненттің Тикет-жүйесі арқылы тоқтап тұрған уақыттың күнін және жалпы ұзақтығын көрсетіп хабарлау жағдайында 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. Өтемақы Жеке есепшотқа бонустар ретінде есептеледі.

6.4. Өтемақы Тапсырыс беруші Қызметті әрі қарай пайдаланудан бас тартқан жағдайда және өзара есеп айырысу жүргізілген кезде ғана ақшалай төлем түрінде берілуі мүмкін.

6.5. Өтемақы төленбейтін іркіліс түрлері:

- Орындаушының кінәсінен туындамаған, күшпен басып шығу жағдайлары мен басқа да жағдайларға байланысты іркілістер;
- 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 қызметтер жүйесінің ақауларынан және DNS жазбаларын жаңарту туралы ақпараттың таралуындағы кешіктірулерден туындаған;
- 4.1 тармаққа сәйкес жоспарланған жұмыстар жүргізуге байланысты туындаған.