



«Интернет-компания PS» ЖШС

VMware негізіндегі Бұлт қызметін пайдалану шарттары

18.02.2026 нұсқасы

www.ps.kz

Осы шарттар («Шарттар»):

- Тапсырыс берушіге Оператордың Деректер орталығындағы VMware негізіндегі виртуалданған инфрақұрылымға қолжетімділікті беру тәртібін анықтайды («Қызмет»);
- <https://www.ps.kz/kk/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 қолданыстағы редакциясы мына мекенжайда орналастырылған: <https://www.ps.kz/kk/agreements/vmware-sla>. Тапсырыс берушінің Шарттар өзгергеннен кейін Қызметті пайдалануы олардың жаңа редакциясына келісімін растайды.

1. Қызметтің құрамы

1.1. Қызмет VMware бағдарламалық жасақтамасы арқылы жүзеге асырылған виртуалданған инфрақұрылымға қолжетімділікті беруді қамтиды және vDC-де (виртуалданған объектілердің логикалық оқшауланған тобы) біріктірілген ресурстардан тұрады: <https://www.ps.kz/kk/hosting/vmware>.

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

2. Қызмет көрсету тәртібі

2.1. Тапсырыс беруші Қызмет параметрлерін Оператордың Сайтында баптайды және сәйкес өтініш жібереді немесе VMware негізіндегі виртуалданған инфрақұрылымға қолжетімділікті беру туралы сұраныс жолдайды.

2.2. Оператор Қызмет параметрлерін нақтылайды, оны ұсыну үшін техникалық мүмкіндіктердің бар-жоғын тексереді және Тапсырыс берушінің Басқару консолінде соңғы тапсырысты қалыптастырады, төлем шотын шығарады.

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

2.4. Оператор Тапсырыс берушіге vCloud Director консолінде vDC әкімшілендіруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін тіркелгі деректері (логин және пароль) жасайды.

2.5. Тапсырыс беруші виртуалды машиналардың, дискілердің және желілердің конфигурациясын өздігінен таңдайды, олар Орындаушы тарапынан автоматты режимде құрылатын жағдайларды қоспағанда.

2.6. Оператор Тапсырыс берушінің vDC ресурстарын ең жоғары рұқсат етілген шектеулерінен артық пайдалануына шектеулер қоюға құқылы.

2.7. Қызмет көрсетуден бас тартудың таратылған шабуылдарын (DDoS) болдырмау мақсатында:

- 0, 16, 19, 53, 123, 1900 порттарына арналған UDP-трафиктің жалпы өткізу қабілеті 500 Мбит/с дейін шектеледі;
- Тапсырыс беруші секундына 150 мың пакет шегін асырған жағдайда, Орындаушы өткізу жолағын 100 Мбит/с дейін шектеуге құқылы.
- Орындаушы UDP amplification класындағы шабуылдарға пайдаланылуы мүмкін қызметтердің өткізу жолағын шектеуге немесе осы қызметтерді пайдалануды шектеуге құқылы, Тапсырыс берушіні алдын ала Тикет жүйесі арқылы хабардар ету шартымен.

2.8. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуальных машин, устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение, создает или удаляет виртуальные машины, диски, сети.

3. Қызмет ақысы

3.1. Қызмет құны төмендегілер бойынша анықталады:

- Оператордың тарифтері бойынша: <https://www.ps.kz/kk/hosting/vmware/tab-order>;
- 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

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	Хабарламалар	Өткізілетін уақыт
Жоспарланған	жұмыстар басталғанға дейін кемінде 48 сағат бұрын	жүктемесі ең төмен уақыттарында (01:00-ден 06:00-ге дейін GMT+5)
Жоспарланбаған	нақты жағдайда	күні бойы, қажет болған жағдайда

4.2. Орындаушының өтініштермен жұмыс істеуі:

Басымдық	Сыншылдық	Мәселені шешу уақыты	Қарастыру мерзімі
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 байланысты қалған өтініштер	24 сағатқа дейін	жұмыс күндері сағат 10:00-ден 19:00-ге дейін

5. Арнайы шарттар

5.1. Оператор Қызмет көрсетуді Тапсырыс берушінің қарызы себебінен тоқтатқан күннен бастап 7 (жеті) күн ішінде алдын ала ескерту жасамай, оның барлық файлдарын қайтарымсыз жоюға құқылы.

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.