



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

Аренда серверов (Dedicated)

Версия от 01.12.2023

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок аренды и использования Заказчиком физических серверов Исполнителя («Оборудование») в Дата-центре («Услуга»);
- являются 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 Условиях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Условия содержат пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Условий.

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

1. Состав Услуги

1.1. Услуга включает:

- подготовку Оборудования, которое собирается и комплектуется по усмотрению Исполнителя, если иное не согласовано сторонами;
- первоначальную настройку Оборудования:
 - разбиение жесткого диска на разделы,
 - форматирование разделов,
 - установку ОС в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления Оборудованием,
 - настройку сетевого интерфейса: установку IP-адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен,
 - создание пароля для администратора системы,
 - настройку средств удаленного управления Оборудованием;
- подключение Оборудования к локальной сети Исполнителя и обеспечение информационного обмена с сетью;
- запуск/перезагрузку/отключение Оборудования;
- предоставление Заказчику возможности использования IP-адресов из адресного пространства Исполнителя;
- обработку обращений Заказчика и предоставление ему консультаций по Услуге посредством Тикет-системы;
- обеспечение бесперебойной работы ключевых систем Дата-центра:
 - электропитание,
 - система кондиционирования и вентиляции,
 - сеть передачи данных,
 - систем безопасности (физическая, пожарная);
- устранение аварийных ситуаций, связанных с локальной сетью Исполнителя.

1.2. В состав Услуги не входят настройка, диагностика и конфигурирование ПО.

1.3. На основании обращения Заказчика посредством Тикет-системы и при наличии технической возможности в рамках Услуги ему могут быть предоставлены дополнительные услуги, в том числе:

- увеличение скорости доступа,
- подключение выделенной линии,
- администрирование Оборудования,
- постоянное подключение IPMI (Intelligent Platform Management Interface).

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик конфигурирует параметры Услуги на Сайте Исполнителя и отправляет соответствующую заявку, либо обращается с запросом на аренду Оборудования.

2.2. Исполнитель уточняет параметры Услуги, наличие технической возможности для ее предоставления и формирует окончательный заказ в Консоли управления, выставя счет на оплату.

2.3. Заказчик оплачивает выставленный счет и уведомляет об этом Исполнителя посредством Тикет-системы.

2.4. После подключения Оборудования Исполнитель посредством Тикет-системы отправляет Заказчику уведомление о завершении настройки Оборудования и предоставляет доступ к Услуге, указывая логин и пароль. Если в течение 1 (одного) рабочего дня после получения уведомления Заказчик не сообщит о наличии проблем с удаленным доступом к Оборудованию, стороны соглашаются считать, что Оборудование успешно подключено и Услуга оказывается.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно:

- тарифам Исполнителя: <https://www.ps.kz/hosting/data-center/dedicated>;
- параметрам Услуги в окончательном заказе, согласованном сторонами, —

и фиксируется в счете, выставляемом Исполнителем Заказчику за очередной период.

3.2. Заказчик осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги прекращается.

3.3. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель по его запросу осуществляет перерасчет и возвращает неиспользованные средства на Лицевой счет.

4. Уровень оказания и параметры Услуги

Гарантированная доступность (без учета плановых работ)	99,8% в год (не более 18 часов простоя)
---	---

4.1. Виды работ:

- **плановые работы** — регламентные организационные и технические мероприятия Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры;
- **внеплановые работы** — экстренные организационные и технические мероприятия Исполнителя нерегламентированной продолжительности с целью устранения сбоев и неполадок в IT-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки (с 01:00 до 06:00 GMT+6)
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

4.2. Работа Исполнителя с обращениями:

Приоритет	Критичность	Время решения	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры	до 12 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
Средний	Проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества	до 24 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
Низкий	Прочие обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации	до 24 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00

4.3. Работа Исполнителя с запросами:

Категория	Время реакции	Период обслуживания
Обработка заявок на предоставление Услуги	до 4 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00
Подготовка и настройка Оборудования	до 24 часов с момента получения Оборудования	в будние дни с 10:00 до 19:00
Обработка заявок на прекращение оказания Услуги	до 4 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00
Отключение Оборудования	до 24 часов с момента прекращения оказания Услуги	в будние дни с 10:00 до 19:00

4.4. Исполнитель обеспечивает функционирование Дата-центра в соответствии со следующими характеристиками:

Электропитание	• 2 независимых ввода • дизель-генератор, резервирующий полную мощность Дата-центра • 2 источника бесперебойного питания (ИБП) с резервированием по схеме N+1 и гарантированным временем работы под нагрузкой не менее 10 минут • частота: 50 Гц
Кондиционирование и вентиляция	• прецизионные кондиционеры с резервированием по схеме N+1 • температура на переднем фасаде телекоммуникационной стойки: +22±5°C
Телекоммуникация	• сетевое оборудование операторского класса • резервирование ядра сети по схеме 1+1 • резервные каналы доступа в интернет
Охрана и безопасность	• круглосуточная охрана Дата-центра • круглосуточное видеонаблюдение • СКУД (система контроля и управления доступом) • системы автоматического газового пожаротушения • пожарная сигнализация
Обслуживание	• автоматизированный контроль за работой ключевых систем Дата-центра • круглосуточная служба технической поддержки

5. Порядок эксплуатации Оборудования

5.1. Заказчик:

- самостоятельно осуществляет эксплуатацию Оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, устанавливая соответствующее ПО;
- обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого ПО, своевременно производить обновление его версий или вносить изменения в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО.

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

5.3. При недоступности Услуги Заказчику — на основании запроса через Тикет-систему и при наличии технической возможности — на время, оговоренное с Исполнителем, может быть предоставлено IP-KVM (устройство на базе протокола IP для удаленного доступа к Оборудованию), настройку и подключение которого обеспечивает Исполнитель.

5.4. Исполнитель вправе в любое время и по своему усмотрению проводить мониторинг параметров Оборудования в целях обнаружения уязвимостей и системных ошибок.

5.5. Исполнитель за свой счет осуществляет:

- замену неисправных комплектующих Оборудования, устанавливая аналогичные или используя комплектующие с более высокими характеристиками, — в срок до 12 (двенадцати) часов;
- полную замену сервера в случае его выхода из строя — в срок до 24 (двадцати четырех) часов.

5.6. Исполнитель вправе через 7 (семь) календарных дней со дня прекращения предоставления Услуги по причине задолженности Заказчика безвозвратно удалить все его файлы без какого-либо предварительного уведомления после чего использовать Оборудование для оказания Услуги другому лицу.

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 Лицевой счет в виде бонусов.

6.4. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств Заказчику только в случае его отказа от дальнейшего использования Услуги и проведения сверки взаиморасчетов.

6.5. 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.