



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги
Конструктор сайтов

Версия от 01.11.2024

www.ps.kz

Целью данного документа является описание параметров предоставления услуги ТОО «Интернет-компания PS» «Конструктор сайтов» (далее — Услуга), для обеспечения согласованного уровня качества оказания услуги.

Настоящий документ Соглашение об уровне обслуживания или SLA («Соглашение»):

- описывает Услугу;
- устанавливает порядок предоставления Заказчику Услуги;
- является 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 Соглашениях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

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

1. Общие положения

1.1. Услуга предусматривает настройку Исполнителем своих ресурсов для использования их Заказчиком в целях создания и размещения сайта в Интернете за счет готовых компонентов и инструментов (виртуального веб-сервера, виртуального почтового сервера Заказчика).

1.2. Услуга доступна для заказа круглосуточно на сайте Исполнителя <https://www.ps.kz/>.

2. Состав Услуги

2.1. Услуга в рамках выбранного тарифного плана включает в себя предоставление следующих ресурсов:

- дискового пространства;
- почтовых ресурсов;
- платформы для создания сайтов (далее — Ресурсы).

2.2. Во все тарифные планы входят следующие программы и функции:

- панель управления Услуги без доступа к хостингу;
- возможность создания электронной почты через веб-интерфейс Исполнителя;
- управление записями DNS-сервера (опционально: Заказчику в Консоли управления предоставлена возможность создания DNS-зоны);
- платформа для создания сайтов;
- дисковое пространство для хранения файлов сайта и почты в зависимости от выбранного тарифа;
- возможность резервного копирования сайта;
- базовая защита от спама;
- техническая поддержка по запросу Заказчика в части:
 - консультационная помощь при создании сайта или почтовых ящиков;
 - помощь с настройкой DNS-зоны для домена в рамках Услуги;
 - установка в рамках Услуги бесплатного SSL-сертификата Let's Encrypt.

2.3. В состав Услуги не входит настройка почтовых клиентов и разработка сайта, а также его отдельных элементов.

2.4. На Услугу распространяются технические ограничения: <https://www.ps.kz/faq/services/builder/restrictions>.

3. Порядок оказания Услуги

3.1. Заказчик для получения Услуги:

- выбирает тарифный план на Сайте Исполнителя;
- заказывает Услугу в Консоли управления;
- регистрирует доменное имя <https://www.ps.kz/domains> (при его отсутствии) или использует уже зарегистрированное доменное имя. В рамках Услуги можно использовать только одно доменное имя.

3.2. Оказание Услуги начинается после оплаты Заказчиком автоматически сформированного счета.

3.3. Исполнитель осуществляет:

- предоставляет Заказчику доступ в панель управления Услуги;
- направляет Заказчику на адрес электронной почты, указанный в Консоли управления, уведомление о готовности к использованию Услуги с информацией, необходимой для создания сайта и управления им.

3.4. Заказчик может пользоваться всеми предоплаченными Ресурсами.

3.5. Исполнитель вправе принимать решение о замене Интернет-платформы, используемой для предоставления Услуги. При этом Исполнитель не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты смены платформы направляет уведомление на адрес электронной почты Заказчика, указанный в Консоли управления. В течение этого периода Заказчику будет предоставлена вся необходимая информация для полноценного перехода на новую платформу. Переход на другую платформу, используемую для предоставления Услуги, осуществляется независимо от неприятия Заказчиком мер, рекомендованных Исполнителем для полноценного переноса сайта. В случае несогласия со сменой платформы предоставления Услуги Заказчик вправе отказаться от Услуги в установленном Офертой и Соглашением порядке.

Интернет-платформой является аппаратно-программный комплекс, позволяющий разработать веб-ресурс за счет использования готовых решений, обеспечивающий его стабильную работу.

4. Оплата и продление Услуги

4.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифным планам Исполнителя: <https://www.ps.kz/services/builder/> и фиксируется в счете, автоматически выставляемом Заказчику за очередной период. Все тарифы включают НДС.

4.2. Заказчик осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги приостанавливается (отключается доступ к Услуге).

4.3. Заказчику доступна функция автоматического продления Услуги, которую можно активировать в Консоли управления.

4.4. При автоматическом продлении Услуги отсутствие отказа Заказчика от продления действия Услуги подтверждает его согласие на продление и списание денежных средств за продление с баланса аккаунта в Консоли управления Заказчика.

4.5. Отказаться от продления действия Услуги Заказчик может в любое время до момента списания денежных средств за продление. Отказ от продления осуществляется путем обращения к Исполнителю через Тикет-систему. Возобновить Услугу Заказчик может в любое время, но не позднее чем через 7 (семь) календарных дней с момента окончания действия Услуги.

4.6. Если действие Услуги не продлено Заказчиком в течение 7 (семи) календарных дней с момента окончания срока действия Услуги, по истечении указанного срока Исполнитель удаляет всю размещенную на ресурсах Исполнителя информацию Заказчика и произведенные Заказчиком при использовании Услуги настройки сервисов без какого-либо предварительного уведомления.

4.7. В случае отказа Заказчика от Услуги в течение первых 14 дней с начала первичного использования Услуги по запросу Заказчика возможен возврат полной суммы, уплаченной за Услугу. Возврат осуществляется на баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика.

4.8. В случае отказа Заказчика от Услуги, Исполнитель по запросу Заказчика в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней производит перерасчет стоимости за фактически оказанные услуги (исходя из ежедневной стоимости Услуги и оплаченной за нее суммы), осуществляет возврат оставшейся суммы на баланс аккаунта Заказчика, и по требованию Заказчика предоставляет в Консоль управления Заказчика первичные бухгалтерские документы, подтверждающие оказанные Услуги.

5. Изменение параметров Услуги

5.1. Тариф может быть изменен как в течение срока действия Услуги, так и при продлении действия Услуги на следующий период.

5.2. В течение срока действия Услуги тариф может быть изменен Заказчиком в Консоли управления автоматически только на тариф с большей стоимостью, при этом Заказчик оплачивает Исполнителю разницу между стоимостью тарифов. Срок действия Услуги при переходе на новый тариф не меняется.

5.3. Для изменения текущего тарифа на тариф с меньшей стоимостью Заказчик обращается к Исполнителю через Тикет-систему для перерасчета средств. Исполнитель производит сравнение объема Ресурсов и сервисов, потребляемых сайтом Заказчика, с объемом Ресурсов, предусмотренных выбранным Заказчиком тарифом с меньшей стоимостью. По результатам рассмотрения Исполнитель принимает решение об изменении тарифа Заказчика либо уведомляет Заказчика о выявлении несоответствий Ресурсов, потребляемых сайтом Заказчика, выбранному тарифу, и риске потери функционала и сервисов сайта при переходе на меньший тариф.

5.4. Исполнитель периодически производит проверку потребляемого объема Ресурсов по Услуге на соответствие действующему Тарифу в Консоли управления. Если сайт Заказчика использует ресурсов больше, чем предусмотрено выбранным Заказчиком тарифом, то Исполнитель производит блокировку сайта Заказчика, предварительно уведомив его по электронной почте. Блокировка снимается Исполнителем после приведения Заказчиком количества потребляемых Ресурсов в соответствие с выбранным тарифом.

6. Особые условия

6.1. Исполнитель обеспечивает бесперебойное функционирование всех элементов инфраструктуры, используемой для предоставления Услуги Заказчику по Договору, в течение всего срока действия Услуги, за исключением сроков планового и внепланового технического обслуживания, а также случаев, предусмотренных в Оферте.

6.2. Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуг для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на технических ресурсах Исполнителя, а также внеплановых работ в аварийных ситуациях.

6.3. Исполнитель обязуется извещать Заказчика о существенных изменениях в конфигурации сервера (смена устаревших версий ПО, изменение системных настроек, влияющих на оказание Услуги и пр.), в срок не позднее чем за 48 (сорок восемь) часов до осуществления таких изменений.

6.4. Для обеспечения сохранности сайта Заказчику рекомендуется делать резервные копии своего сайта самостоятельно по инструкции: <https://www.ps.kz/faq/services/builder/copy>.

6.5. Заказчик обязуется ознакомиться и соблюдать порядок резервирования данных, установленный Исполнителем, и рекомендации Исполнителя. Ответственность за обеспечение резервирования несет Заказчик.

Заказчик обязуется делать резервные копии своих данных в рамках использования Услуги. Исполнитель не несет ответственности за неосуществление Заказчиком резервирования данных.

Восстановление своих данных Заказчик осуществляет самостоятельно. При этом Заказчик несет ответственность за целостность резервной копии данных.

6.6. Исполнитель обязуется своевременно обновлять системное и прикладное программное обеспечение платформы.

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

6.8. Исполнитель не несет ответственности за нормальное функционирование сети Интернет, ее частей или за качество линий связи, не имеющих отношения к собственным ресурсам Исполнителя, а также за их доступность для Заказчика.

6.9. При превышении Заказчиком ограничений к Ресурсам, предусмотренных в пункте 2.4. Соглашения, предоставляемым в рамках Услуг, Исполнитель оставляет за собой право предложить Заказчику переход на другие условия обслуживания, включая, но не ограничиваясь другим тарифным планом.

6.10. Заказчик несет ответственность за содержание информации, размещаемой им в рамках предоставляемых Услуг.

7. Уровень оказания Услуги

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

7.1. Виды работ:

- **плановые работы** — организационные и технические мероприятия Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры, с регламентированными сроками и порядком проведения;
- **внеплановые работы** — нерегламентированные (экстренные) организационные и технические мероприятия Исполнителя 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+5) |
| Внеплановые | по факту | в любое время суток, по необходимости |

7.2. Работа Исполнителя с обращениями (заявки, запросы, претензии):

Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на обращения Заказчика. При проведении работ по обращениям Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов:

| Приоритет | Критичность | Время реагирования (часы) | Время разрешения (часы) | Период обслуживания |
|-----------|---|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Высокий | Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры | 1 | 8 | круглосуточно, 7 дней в неделю |
| Средний | Проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества | 2 | 24 | круглосуточно, 7 дней в неделю |
| Низкий | Прочие обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации | 4 | 72 | в будние дни с 10:00 до 19:00 |

Время реагирования — период времени от фиксации обращения Заказчика (время создания обращения в Консоли управления или Тикет-системе), до момента, когда Исполнитель обязан начать процедуры и действия, необходимые для восстановления функционирования и/или разрешения проблем.

Время разрешения — время, за которое Исполнитель должен предоставить временное или постоянное решение проблемы, необходимое для восстановления нормального функционирования (начиная от времени создания обращения).

Время разрешения указывается без учета времени, затраченного на взаимодействие с Заказчиком в части уточнения, получения информации в обращении, ожидания ответа или действий Заказчика.

Обращение Заказчика автоматически регистрируется средствами Тикет-системы: фиксируется время поступления и присваивается номер.

Уведомление о регистрации обращения Заказчика отправляется на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика. По номеру регистрации обращения Заказчику доступна в Консоли управления функция отслеживания статуса своего обращения.

Работоспособность сервисов в рамках Услуги обеспечивается следующими способами:

- путем консультирования по телефону Заказчика;
- с помощью функционала Консоли управления через Тикет-систему.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно путем обращения Заказчика через Консоль управления и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе.

Консультационная, информационная поддержка обеспечивается путем обращения Заказчика по телефону, через Консоль управления, и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе, в соответствии с контактами Заказчика и временными рамками, предусмотренными <https://www.ps.kz/company/contacts>.

8. Условия компенсации

8.1. 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. 8.3.

8.2. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, он вправе использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров сторон.

8.3. 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 баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика в виде бонусов.

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

8.5. 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. 7.1.