



ООО «PS CLOUD SERVICES»

Условия использования услуги
Облачные VPS

Версия от 01.12.2023

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления Заказчику виртуальный сервер, расположенный в Дата-центре Исполнителя («Услуга»);
- являются неотъемлемой частью Публичного договора, опубликованного по адресу: <https://www.pscloud.uz/agreements/offer> («Оферта»).

Предоставляемая Услуга в соответствии с «Общий классификатор видов экономической деятельности Республики Узбекистан (ОКЭД, ред. 2)», включена в подкласс 63.11.0.

Термины, которые используются, но не определены в Условиях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.pscloud.uz/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.pscloud.uz/agreements/sla>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Состав услуги

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику виртуальный аналог физического сервера с выделенными ресурсами процессора, оперативной памяти и объемом дискового пространства.

1.2. В состав Услуги с учетом выбранного тарифного плана входят: предоставление IP-адресов, первоначальная установка и базовая настройка служб на базе новейших выпусков дистрибутивов Almalinux, Debian, Ubuntu или иных операционных систем GNU/Linux, наличие и доступность которые определяет Исполнитель.

1.3. Перечень вариантов первоначальной настройки:

- Вариант 1. Установка панели управления хостингом Plesk. Стоимость лицензии оплачивается отдельно.
- Вариант 2. Установка панели управления хостингом ISPmanager. Стоимость лицензии оплачивается отдельно.
- Вариант 3. Битрикс Веб-окружение «1С-Битрикс: Веб-окружение».
- Вариант 4. LAMP: Веб-серверы Nginx и Apache с mod_php (обработчик php), сервер баз данных MySQL и утилита phpmyadmin для управления базами данных.
- Вариант 5. Готовый к работе Wordpress-сайт на базе LAMP.
- Вариант 6. Docker Engine готовый к эксплуатации.
- Вариант 7. LEMP: Веб-сервер Nginx, php-fpm для обработки php, сервер баз данных MySQL и утилита phpmyadmin для управления базами данных.
- Вариант 8. Django на базе Python3: Веб-сервер Nginx, сервер-обработчик python-кода uwsgi, сервер баз данных PostgreSQL.

1.4. После выполнения первоначальной настройки Исполнитель передает root-доступ к Услуге Заказчику. Заказчик имеет право указать на неточности в настройке и запросить ее изменение в течение двух календарных дней, при условии, что он не вносил никаких изменений в первоначальной настройке сервера самостоятельно.

1.5. Исполнитель не гарантирует, что выполненная первоначальная настройка будет соответствовать ожиданиям Заказчика. Это процедура необходима, чтобы упростить установку ПО, необходимого для размещения сайтов и приложений. Выбранный Заказчиком вариант первоначальной настройки может не соответствовать требованиям его сайта или приложения, и в таком случае Исполнитель имеет право отказать в дальнейших изменениях настройки.

1.6. В состав Услуги не входят установка, настройка, диагностика и конфигурирование ПО по запросу Заказчика.

2. Порядок оказания Услуги

2.1. Заказчик выбирает тарифный план на Сайте Исполнителя и заказывает Услугу в Консоли управления, указывая имя виртуального сервера, выбирая тип ОС и параметры первоначальной настройки. Оказание Услуги начинается после оплаты автоматически сформированного счета.

2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления хостингом и root-доступ к «Облачному VPS» для дальнейшего самостоятельного управления виртуальным сервером.

3. Оплата Услуги

3.1. Стоимость Услуги определяется согласно выбранного тарифного плана Оператора: <https://www.pscloud.uz/hosting/vps> и фиксируется в счете, автоматически выставляемом 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 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+5)
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

5. Особые условия

5.1. Заказчик 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 Услуги для осуществления деятельности, подлежащей в соответствии с законодательством Республики Узбекистан сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

5.3. Если Заказчик приобретает в качестве дополнительной услуги панель управления хостингом (Plesk или ISPsystem), он должен учитывать, что ее стабильная работа на «Облачном VPS» возможна лишь начиная с определенного тарифного плана Исполнителя (с достаточным объемом оперативной памяти, соответствующим требованиям разработчика панели).

5.4. Исполнитель обязуется извещать Заказчика о существенных изменениях в конфигурации сервера (смена старших 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.

5.5. Исполнитель вправе через 7 (семь) календарных дней со дня прекращения предоставления Услуги безвозвратно удалить все его файлы без какого-либо предварительного уведомления.

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) Заказчика;
- 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.