

ЖЕКЕЛЕГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ

«ЖҮКТЕМЕ ТЕҢГЕРІМДЕУШІ» ҚЫЗМЕТІ

10.09.2025 ж. нұсқасы

10.09.2025 ж. бастап күшіне енеді

Осы Жекелеген қызметтерді пайдалану шарттары (бұдан әрі – «Шарттар») Пайдаланушы келісімінің (бұдан әрі – «Келісім») ажырамас бөлігі болып табылады.

1. МӘНІ

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге «Жүктеме теңгерімдеуші» қызметіне қолжетімділік ұсынады. Орындаушының Техникалық алаңында орналастырылған инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі Тапсырыс берушінің пайдалануына беріледі (бұдан әрі – «Қызмет»). Тапсырыс беруші Қызметті қабылдайды және Орындаушыға оның ақысын төлейді
- 1.2. Қызмет тек "Басқару панелі бар виртуалды есептеу ортасы" немесе "Контейнерлер оркестрациясы бар есептеу ортасы" сияқты бір немесе бірнеше басқа қызметтермен бірлесіп ұсынылады.

2. ҚЫЗМЕТ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ

- 2.1. Қызмет сипаттамасы:
 - 2.1.1. «Жүктеме теңгерімдеуші» қызметі — бұл кіріс желілік трафикті серверлер арасында L-4 деңгейінде бөлетін желілік құрал.
 - 2.1.2. Қызмет инфрақұрылымның үздіксіз жұмыс істеуін, жоғары қолжетімділігін және кеңейтілу мүмкіндігін қамтамасыз етуге арналған. Жүктеме теңгерімдеуші серверлердің бірінің істен шығуы немесе қолжетімсіз болуы жағдайында трафикті автоматты түрде басқа серверлерге бағыттайды.
 - 2.1.3. Қызмет трафикті тарату үшін қолжетімді алгоритмдерді пайдаланады.

3. ҚЫЗМЕТТІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

- 3.1. Тапсырыс беруші Қызметке тапсырысты Жеке кабинет арқылы келесі тәсілдердің бірімен Орындаушыға өтінім беру арқылы рәсімдей алады: телефон арқылы, веб-сайт арқылы, электрондық пошта арқылы немесе мессенджерде.
- 3.2. Қызмет көрсету Жеке кабинетте Қызмет құрылған сәттен бастап, 3.1-тармақта көрсетілген шарттар орындалғаннан кейін басталады.
- 3.3. Тапсырыс беруші жұмысты тікелей Жеке кабинет арқылы жүзеге асыра алады.
- 3.4. Жүктеме теңгерімдеушіні Тапсырыс беруші өзі баптайды.
- 3.5. Есептік жазба квоталарын Орындаушы автоматты түрде орнатады және олар техникалық мүмкіндік болған жағдайда сұраныс бойынша өзгертілуі мүмкін.

4. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

4.1. Қызметтердің жұмыс істеу қабілеттілігі мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша жауапкершілік келесі түрде Тапсырыс беруші мен Орындаушы арасында бөлінеді:

- Деректер – Тапсырыс беруші
- Маршрутизация ережелерінің конфигурациясы – Тапсырыс беруші
- Виртуализация платформасы – Орындаушы
- Аппараттық платформа – Орындаушы
- Желілік инфрақұрылым – Орындаушы

5. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ (SLA)

5.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің өтініштерін келесі шарттар бойынша өңдеуді қамтамасыз етуге міндеттенеді:

Өтініштер тобы	Тапсырма	Уақыты	Мерзімі
Тапсырыс берушінің өтініштері	Жеке кабинет квоталарын ұлғайту	20 минут	24/7/365
Тапсырыс берушінің өтініштері	Жеке кабинет паролін өзгерту/қалпына келтіру	20 минут	24/7/365
Тапсырыс берушінің өтініштері	Екі қолжетімділік аймағы арасында желілік қосылым орнату	30 минут	24/7/365
Мүмкін болатын ақауларды жою	Тапсырыс берушінің қызметтерінің толық тоқтауына әкелетін сындарлы ақаулар	60 мин	24/7/365
Мүмкін болатын ақауларды жою	Тапсырыс берушінің негізгі қызметтерінің жұмысында аздап әсер ететін ақаулар	4 сағат	24/7/365

5.2. Жоғарыда көрсетілген өтініштер Орындаушының ресми Telegram-боты арқылы қабылданады (барлық өтініштер Орындаушының CRM жүйесінде автоматты түрде тіркеледі): @PRO_DATA_Support_Bot немесе келесі телефон нөмірі арқылы: +7 (747) 507 3022.

5.3. Жедел хабар алмасу хаттамалары арқылы жауап беру уақыты (сұрақтар мен сұрауларға жауаптар) (Telegram мессенджеріндегі бот: @PRO_DATA_Support_Bot) қалыпты жұмыс кезінде 10 минутқа дейін жетеді және төтенше жағдай кезінде ұлғайтылуы мүмкін. Электрондық пошта арқылы жауап беру уақыты 24 сағатқа дейін болуы мүмкін.

- 5.4. Техникалық қолдау тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн, үзіліссіз көрсетіледі. Өтінішті өңдеу уақыты 24 сағатқа дейін болуы мүмкін. Егер өтінішті шешу техникалық қолдау бөлімінің құзыретіне кірмесе, ол тиісті бөлімге жіберіледі.
- 5.5. Орындаушы есепті кезеңде осы Келісім (SLA) бойынша Қызметтің қолжетімділігіне 99,9% кепілдік береді.
- 5.6. Жоғарыда көрсетілген қызмет көрсету деңгейі бұзылған жағдайда, Тапсырыс берушіге бұзушылық орын алған кездегі бөлінген есептеу ресурстарын жалға алудың есепті кезеңінің құнына пайызбен келесі өтемақы төленеді:

Жалпы қолжетімділік уақыты	Өтемақы мөлшері
99,9%-дан жоғары	0%
99,9%-дан төмен, бірақ 99,0%-дан жоғары	5%
99,0%-дан төмен, бірақ 95%-дан жоғары	10%
95,0%-дан төмен	15%

- 5.7. SLA шеңберіндегі өтемақы ешқандай жағдайда Тапсырыс берушінің Қызметті пайдаланғаны үшін бір ай ішінде төлеген сома көлемінен асып кетпеуі тиіс.
- 5.8. Жоспарлы жөндеу жұмыстарына байланысты Қызметтің қолжетімсіздігі өтемақыға жатпайды.
- 5.9. Тапсырыс беруші қолданатын трафикті маршруттау ережелерінің баптауларымен байланысты бос тұру уақыты өтеуге жатпайды.
- 5.10. Соңғы сервердің немесе түйіннің болмауына немесе өзгеруіне байланысты тоқтау уақыты өтемақыға жатпайды.
- 5.11. Орындаушының кінәсінен орын алмаған форс-мажорлық және басқа да мән-жайлар салдарынан болған тоқтап қалу өтемақыға жатпайды.
- 5.12. Тапсырыс берушінің әрекетінен (әрекетсіздігінен) туындаған бос уақыт өтеуге жатпайды.
- 5.13. Қызметтің қолжетімсіздігі (тоқтап қалуы) деп Орындаушының ішкі деректері негізінде тіркелген уақыт аралығы және/немесе Тапсырыс беруші Қызметтің қолжетімсіздігі туралы Орындаушыға ресми Telegram-боты арқылы (барлық өтініштер Орындаушының CRM жүйесінде автоматты түрде тіркеледі): @PRO_DATA_Support_Bot немесе келесі телефон нөмірі арқылы: +7 (747) 507 3022 хабарлама жіберген сәттен бастап, бұл факт Орындаушы тарапынан расталған және қалпына келтіру жұмыстары аяқталғаннан кейін Қызметтің жұмысы қайта басталған сәтке дейінгі уақыт аралығы болып түсініледі.

- 5.14. Берілген Өтемақы – бұл Орындаушы өтемақы есебін жүргізген Есепті кезеңдегі Қызметтер құнын төмендететін жеңілдік ретінде болып танылады және өзге мақсаттарда пайдаланылмайды. Өтемақы беру Тапсырыс берушіге ақшалай қаражат төлеуді көздемейді.
- 5.15. Егер Тапсырыс берушінің ақпараты немесе контенті Орындаушының кінәсінен болған апат салдарынан жоғалса және/немесе бүлінсе, Тапсырыс берушінің талабы бойынша, көрсетілген жоғалту және/немесе бүліну орын алған есепті кезеңдегі тұтынылған қызметтер құнының 50%-ы мөлшерінде өтемақы беріледі.
- 5.16. Орындаушы өз Қызметтері мен Жұмыстарын (толық немесе ішінара) пайдалану немесе пайдаланбау кезеңінде Тапсырыс беруші шеккен болжалды пайдадан айырылуына және кез келген жанама залалдарға жауапты болмайды.
- 5.17. Орындаушы өз Қызметтері мен Жұмыстарын (толық немесе ішінара) пайдалану немесе пайдаланбау нәтижесінде Тапсырыс берушіге келтірілген залал үшін тек Орындаушының кінәсі дәлелденген жағдайда ғана және тұрып қалу кезеңіндегі абоненттік төлемнің үлесіне пропорционалды мөлшерде жауап береді.