

ЖЕКЕЛЕГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ «VEEAM АГЕНТТЕРІ АРҚЫЛЫ РЕЗЕРВТІК КӨШІРМЕЛЕРДІҢ БҰЛТТЫ САҚТАМАЛАРЫ» ҚЫЗМЕТІ

10.09.2025 ж. нұсқасы

10.09.2025 ж. бастап күшіне енеді

Осы жекелеген сервистерді пайдалану шарттары («Шарттар») Пайдаланушы келісімінің («Келісім») ажырамас бөлігі болып табылады.

ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

VCC (Veeam Cloud Connect) – резервтік көшірмелерді қашықтағы репозиторийде сақтау технологиясы.

VAC (Veeam Availability Console) – резервтік көшіруді баптауға және басқаруға арналған басқару панелі

VCC бұлтты репозиторийі, Репозиторий – Veeam форматындағы резервтік көшірмелерді сақтау үшін арналған, Орындаушы инфрақұрылымында орналастырылған бұлттық деректер қоймасы, ол VCC бағдарламалық қамтамасыз етуі арқылы қолжетімді.

1. МӘНІ

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге VCC бұлтты репозиторийін ұйымдастыру және оның ресурстарын Тапсырыс берушінің иелігіне беру бойынша қызметке (бұдан әрі – «Қызмет») қол жеткізуді ұсынады. Тапсырыс беруші Қызметті қабылдайды және Орындаушыға оның құнын төлейді.
- 1.2. Қызметті пайдалану үшін Тапсырыс берушінің VCC функциясын (технологиясын) қолдайтын Veeam бағдарламалық жасақтамасы және тиісті лицензиялары болуы тиіс. VCC функциясын (технологиясын) қолдау туралы толық ақпарат Veeam бағдарламалық жасақтамасының ресми сайтында орналастырылған – <https://www.veeam.com/>

2. ҚЫЗМЕТТІҢ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ

- 2.1. Қызметтің сипаттамасы:
 - 2.1.1. Veeam агенттері арқылы резервтік көшірмелерді бұлттық сақтау қызметі — бұл Veeam Cloud Connect (VCC) бағдарламалық жасақтамасы арқылы резервтік көшірме жасау үшін бұлттық репозиторийді ұсыну қызметі.

- 2.1.2. Бұлттық репозиторий резервтік көшірмелерді қауіпсіз сақтау орнын қамтамасыз етеді және қажет болған жағдайда деректерді қалпына келтіруге мүмкіндік береді.
- 2.1.3. Қызмет Тапсырыс берушінің деректерінің резервтік көшірмелерін Veeam бағдарламалық жасақтамасы арқылы қолжетімді бұлттық репозиторийде сақтауға арналған. Бұлттық репозиторий Veeam шешімімен біріктіріліп, VCC технологиясын қолдайды және Тапсырыс берушіге резервтік көшірмелерді тиімді басқаруға және қалпына келтіруге мүмкіндік береді.

3. ҚЫЗМЕТТІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

- 3.1. Тапсырыс беруші қызметті төмендегі кез келген тәсілмен тапсырыс бере алады: телефон, веб-сайт, электрондық пошта немесе мессенджер арқылы.
- 3.2. Қызмет көрсетілуі Тапсырыс берушінің жеке кабинетіндегі қызметті іске қосу сәтінен басталады, 3.1 тармақта көрсетілген шарттар орындалғаннан кейін.
- 3.3. Қызмет қосылған кезде Орындаушы Veeam Availability Console (VAC) жүйесінде есептік жазба құрады және оны Тапсырыс берушіге береді, бұлттық репозиторийге қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Осы есептік жазбаны пайдаланып, Тапсырыс беруші Veeam бағдарламалық қамтамасыздандыруы арқылы резервтік көшірмелерді басқара алады, жасау, қалпына келтіру және бұлттағы деректердің күйін бақылау мүмкіндігіне ие болады.
- 3.4. Тапсырыс беруші тікелей VAC жүйесінде жұмыс істей алады.
- 3.5. Орындаушы Тапсырыс беруші деректерін 100 Мбит/сек жылдамдықпен ұсынады. Қызмет бойынша трафик есептелмейді.
- 3.6. Есептік жазба квоталары Орындаушы тарапынан автоматты түрде орнатылады және техникалық мүмкіндігі болса, Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша өзгертілуі мүмкін.
- 3.7. Қызмет Тапсырыс берушіге келесі мақсаттарда пайдалануға рұқсат етіледі:
 - 3.7.1. Veeam бағдарламалық қамтамасыздандыруын пайдаланып бұлттық репозиторийге деректердің резервтік көшірмелерін жасау.
 - 3.7.2. Резервтік көшірмелерді қауіпсіз сақтау және кез келген уақытта деректерді қалпына келтіру мүмкіндігі.
 - 3.7.3. Резервтік көшірме жасау және деректерді қалпына келтіру процесін орталықтандырылған басқару.
 - 3.7.4. Резервтік көшірмелердің жағдайын бақылау.
 - 3.7.5. Деректерді бұлтта жылдам әрі сенімді қорғау арқылы бизнестің үздіксіздігін қамтамасыз ету.
- 3.8. Тапсырыс берушіге қызметті келесі мақсаттарда пайдалану тыйым салынады:
 - 3.8.1. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын бұзатын деректерді сақтау.
 - 3.8.2. Басқа Тапсырыс берушілерге немесе есептеу ортасының жұмысына теріс әсер етуі мүмкін зиянды скрипттерді, деректер мен қосымшаларды орналастыру.

4. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

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

- Деректер – Тапсырыс беруші
- Клиенттік бағдарламалық жасақтама (резервтік көшіру агенттері) – Тапсырыс беруші
- Виртуализация платформасы – Орындаушы
- Аппараттық платформа – Орындаушы
- Желілік инфрақұрылым – Орындаушы

5. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ (SLA)

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Время обработки запроса может достигать 24 часа. Если решение запроса находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел. 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.

5.4. Орындаушы есепті кезеңде осы Келісім (SLA) бойынша Қызметтің қолжетімділігіне 99,5% кепілдік береді.

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
99,5%-дан жоғары	0%
99,5%-дан төмен, бірақ 99,0%-дан жоғары	5%

99,0%-дан төмен, бірақ 95%-дан жоғары	10%
95,0%-дан төмен	15%

- 5.5. SLA шеңберіндегі өтемақы ешқандай жағдайда Тапсырыс берушінің Қызметті пайдаланғаны үшін бір ай ішінде төлеген сома көлемінен асып кетпеуі тиіс.
- 5.6. Жоспарлы жөндеу жұмыстарына байланысты Қызметтің қолжетімсіздігі өтемақыға жатпайды.
- 5.7. Орындаушының кінәсінен орын алмаған форс-мажорлық және басқа да мән-жайлар салдарынан болған тоқтап қалу өтемақыға жатпайды. Тапсырыс берушінің әрекетінен (әрекетсіздігінен) туындаған бос уақыт өтеуге жатпайды.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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.