

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ОБЛАЧНОЕ ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ”

Версия от 10.09.2025 г.

Вступает в силу с 10.09.2025 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Объектное хранилище - услуга компании, предназначенный для хранения и распространения неограниченного объема данных.

Бакет - ресурс первого уровня, позволяющий организовать загрузку объектов в объектное хранилище, скачивание объектов, привязку доменных имен и сертификатов. Бакеты характеризуются типом, определяющим ограничения доступа к находящимся в нем данным.

Класс хранения - характеристика, определяющая тип Контейнера и предназначенная для реализации различных вариантов хранения.

Стандартное хранилище - класс хранения, при котором требуется высокопроизводительное Объектное хранилище с малым временем отклика.

Холодное хранилище - класс хранения, предназначенный для менее активных рабочих нагрузок чем в Стандартном хранилище, при котором требуется обеспечить немедленный доступ к редко используемым данным.

Основная учетная запись в хранилище (основной пользователь) - идентификационные данные, по которым предоставляется полный доступ к хранилищу и находящимся в нем данным.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к объектному хранилищу (далее – «Услуга»). В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры,

размещаемой на Технической площадке Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

2.1. Описание Услуги:

- 2.1.1. Облачное объектное хранилище представляет собой Услугу по предоставлению хранилища данных в формате объектов, где каждый объект включает данные, метаданные и уникальный идентификатор.
- 2.1.2. Услуга предназначена для хранения и управления неструктурированными данными, которые могут быть использованы для различных задач. Объектное хранилище поддерживает доступ к данным через API.
- 2.1.3. Услуга обеспечивает возможность масштабирования в зависимости от потребностей Заказчика, с учетом объема данных и требований к хранению.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу через Личный кабинет или подав заявку Исполнителю любым из следующих способов: по телефону, через веб-сайт, по электронной почте или в мессенджере.
- 3.2. Оказание Услуги начинается с момента создания Услуги в Личном кабинете, после выполнения условий, описанных в п. 3.1. Условий.
- 3.3. Заказчик может осуществлять работу непосредственно из Личного кабинета.
- 3.4. При подключении Услуги автоматически создается Основная учетная запись в хранилище данных (основной пользователь). С ее помощью Заказчику предоставляется доступ к хранилищу посредством различного программного обеспечения. Основному пользователю предоставляется полный доступ к хранилищу и всем находящимся в нем данным.
- 3.5. Заказчик самостоятельно определяет тип Бакета, а также может его произвольно менять в процессе использования Услуги.
- 3.6. Заказчик самостоятельно определяет Класс хранения при создании Бакета и не может менять данный класс в дальнейшем.
- 3.7. Квоты Учетной записи устанавливаются Исполнителем автоматически и могут быть изменены по запросу при наличии технической возможности.
- 3.8. Заказчику запрещается использовать вычислительную среду для:
 - 3.8.1. Хранения данных, нарушающих действующее законодательство Республики Казахстан.
 - 3.8.2. Размещения вредоносных скриптов, данных и приложений, которые могут негативно повлиять на работу других Заказчиков или вычислительной среды.
- 3.9. Тестовый период

- 3.9.1. Услуга может быть предоставлена Заказчику на условиях тестового периода длительностью 3 (три) календарных дня или иного срока, определённого Исполнителем, начиная с момента первой активации Услуги в Личном кабинете.
- 3.9.2. Решение о предоставлении тестового периода принимается Исполнителем на основании заявки Заказчика и после проведения оценки возможности предоставления тестового периода. Исполнитель вправе отказать в предоставлении тестового периода без объяснения причин.
- 3.9.3. Для активации тестового периода Заказчику необходимо подать заявку Исполнителю одним из доступных способов: через Личный кабинет, официальный веб-сайт Исполнителя, по электронной почте или иным способом, указанным Исполнителем.
- 3.9.4. Во время тестового периода Заказчик может использовать Услугу в объеме установленным Исполнителем, без взимания платы.
- 3.9.5. Тестовый период предоставляется исключительно один раз и только новым Заказчикам, которые ранее не активировали данную Услугу. Заказчики, ранее уже пользовавшиеся Услугой, не имеют права на повторное использование тестового периода.
- 3.9.6. По истечении тестового периода, если Услуга не была отключена Заказчиком через Личный кабинет, её использование автоматически становится платным в соответствии с прейскурантом, установленным Исполнителем. Заказчик самостоятельно отслеживает завершение тестового периода и принимает меры для его отключения, если не желает продолжать использование Услуги.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Распределение ответственности за обеспечение работоспособности и безопасности услуг между Исполнителем и Заказчиком осуществляется следующим образом:

- Данные - Заказчик
- Приложения - Исполнитель
- Связующее ПО - Исполнитель
- Операционная система - Исполнитель
- Платформа виртуализации - Исполнитель
- Аппаратная платформа - Исполнитель
- Сетевая инфраструктура - Исполнитель

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Обращения Заказчиков принимаются по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +7 (747) 507 3022.

- 5.2. Время реакции (ответов на вопросы и обращения) по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Бот в мессенджере Телеграм: @PRO_DATA_Support_Bot) составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте может достигать 24 часа.
- 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.
- 5.4. Исполнитель гарантирует доступность Услуги за отчетный период по (SLA) — 99,9 %.
- В случае нарушения вышеуказанного уровня сервиса, Заказчику выплачивается следующая компенсация в процентах от стоимости отчетного периода использования Услуги:

Общее время доступности	Размер компенсации
Более 99,9%	0%
менее 99,9%, но более 99,0%	5%
менее 99,0%, но более 95%	10%
менее 95,0%	15%

- 5.5. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.6. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.7. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.8. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени, который зафиксирован Исполнителем на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки Заказчиком Исполнителю сообщения о Недоступности Сервиса по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +7 (747) 507 3022, факт которой был

впоследствии подтверждён Исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Исполнителем восстановительных работ.

- 5.9. Предоставленная Компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость Сервисов в Отчетном периоде, в котором Исполнитель произвел расчет Компенсации и не может быть использована иным способом. Предоставление Компенсации не предполагает выплату денежных средств Заказчику.
- 5.10. В случае потери и (или) повреждения информации или контента Заказчика в результате аварии, произошедшей по вине Исполнителя, Заказчику предоставляется Компенсация, на основании Запроса Заказчика, в размере 50% стоимости потребленных Сервисов в Отчетном периоде, в течение которого произошли потеря и (или) повреждение контента.
- 5.11. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.12. Исполнитель отвечает за ущерб, причиненный Заказчику, в результате использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного), только если доказана вина Исполнителя, в размере, пропорционально доле абонентской платы за период простоя.