

## **ЖЕКЕЛЕГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ**

### **«БӨЛІНГЕН ЕСЕПТЕУ ОРТАСЫ» 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.

#### **1. МӘНІ**

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге Бөлінген есептеу ортасына («Есептеу ортасы») қолжетімділік ұсынады. Тапсырыс берушінің пайдалануына Орындаушының немесе Тапсырыс берушінің техникалық алаңында орналасқан инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі беріледі («Қызмет»). Тапсырыс беруші Қызметті қабылдап, Орындаушыға төлем жасайды.

#### **2. ЕСЕПТЕУ ОРТАСЫНЫҢ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ**

- 2.1. Есептеу ортасының сипаттамасы:
  - 2.1.1. Бөлінген есептеу ортасы – бұл Тапсырыс берушінің таңдауы бойынша орнатылған операциялық жүйесі бар, интернетке қосылған жеке физикалық сервер (немесе серверлер) болып табылады;
  - 2.1.2. Бөлінген есептеу ортасына сондай-ақ бөлек коммутаторлар, аппараттық брендмауэрлер және басқа да бағдарламалық-аппараттық құралдар мен шешімдер кіруі мүмкін;
  - 2.1.3. Бөлінген есептеу ортасы басқа Тапсырыс берушілерден оқшауланған және Тапсырыс берушіге толықтай бөлінген болып табылады, оған есептеу қуаттары, сақтау кеңістігі, желі және басқа да қажетті ресурстар кіреді.

#### **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 көрсету Тапсырыс берушіге серверге қолжетімділік беріліп, бөлінген сервер іске қосылған сәттен бастап, 3.1-тармақта көрсетілген шарттар орындалғаннан кейін басталады.
- 3.3. Тапсырыс беруші Есептеу ортасының конфигурациясын және қажетті ресурстарды өз бетінше таңдайды, егер Тапсырыс берушінің талаптарын техникалық мүмкіндіктердің болмауына байланысты орындау мүмкін болмаса, бұл ережеден ерекшелік болады.
- 3.4. Орындаушы Прейскурантқа сәйкес төлем алынғаннан кейін Тапсырыс берушіге арнайы IP-мекенжайларды пайдалануға рұқсат ете алады.
- 3.5. Орындаушы Прейскурантқа сәйкес төлем алынғаннан кейін Тапсырыс берушіге арнайы IP-мекенжайларды пайдалануға рұқсат ете алады.
- 3.6. Тапсырыс беруші Есептеу ортасын өз бетінше басқарады, оған орналастыру орнына байланысты қашықтан немесе тікелей қол жеткізеді. Сонымен қатар, Тапсырыс беруші қажетті бағдарламалық жасақтаманы Есептеу ортасына өзі орнатады және баптайды.

- 3.7. Тапсырыс берушіге есептеу ортасын криптовалюта «өндіру» сияқты үлестірілген есептеулер жүйелерін немесе олардың құрамдас бөліктерін орналастыру үшін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын және реттеуші органдардың талаптарын бұзатын кез келген жүйелер мен сервистер үшін пайдалануға тыйым салынады.

#### 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
- Қолданбалар – Тапсырыс беруші
- Байланыстырушы бағдарламалық жасақтама – Тапсырыс беруші
- Операциялық жүйе – Тапсырыс беруші
- Виртуализация платформасы – Тапсырыс беруші
- 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. Техникалық қолдау тәулігіне 24 сағат, демалыссыз және үзіліссіз көрсетіледі. Егер өтінішті шешу техникалық қолдау бөлімінің құзыретіне кірмесе, ол тиісті бөлімге жіберіледі.
- 5.4. Қызмет көрсету деңгейі (SLA) тек қана Есептеу ортасы Орындаушының физикалық инфрақұрылымында орналастырылған жағдайда ғана сақталады.
- 5.5. Орындаушы Есептеу ортасының тек аппараттық бөлігіне ғана жауапты. Операциялық жүйе деңгейіндегі және одан жоғары бағдарламалық қамтамасыз етуді орнату, баптау және қызмет көрсету — Тапсырыс берушінің жауапкершілігінде, егер тараптар арасында өзгеше келісімдер көзделмесе.
- 5.6. Орындаушы есепті кезең үшін Келісімге (SLA) сәйкес бөлінген есептеу ресурстарының 99,9% қолжетімділігін кепілдік етеді.
- 5.7. Тапсырыс берушіге монополиялық пайдалануға берілген жабдық істен шыққан жағдайда, Қызметті қалпына келтірудің рұқсат етілген уақыты келесі шарттармен айқындалады:

| Қызметті қалпына келтіру тәсілі                                                           | Қалпына келтіру уақыты |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Физикалық қайта жүктеу, желілік интерфейстер мен элементтерді логикалық түрде өшіру/қосу. | 45 минут               |
| Диагностика, ақауларды жою, жабдықтың бөлшектерін және элементтерін ауыстыру.             | 8 сағат                |

- 5.8. Жоғарыда көрсетілген қызмет көрсету деңгейі (SLA) бұзылған жағдайда, Тапсырыс берушіге келесі мөлшерде өтемақы төленеді — есепті кезеңдегі бөлінген есептеу ресурстарын жалға алу құнының мынадай пайыздары мөлшерінде, бұзушылық орын алған сәттегі жағдай бойынша:

| 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%             |

- 5.9. SLA шеңберіндегі өтемақы ешқандай жағдайда Тапсырыс берушінің Қызметті пайдаланғаны үшін бір ай ішінде төлеген сома көлемінен асып кетпеуі тиіс.
- 5.10. Жоспарлы жөндеу жұмыстарына байланысты Қызметтің қолжетімсіздігі өтемақыға жатпайды.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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.
- 5.13. 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. 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.
- 5.16. 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.