

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ВЫДЕЛЕННАЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СРЕДА”

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»).

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Выделенной вычислительной среде (далее – «Вычислительная среда»). В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на технической площадке Исполнителя или Заказчика (далее - «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

- 2.1. Описание вычислительной среды:
 - 2.1.1. Выделенная вычислительная среда представляет собой отдельный физический сервер (или серверы), подключенный к сети Интернет, с установленной на него ОС по выбору Заказчика;
 - 2.1.2. Выделенная вычислительная среда может также представлять из себя выделенные коммутаторы, аппаратные фаерволлы и другие программно аппаратные средства и решения.
 - 2.1.3. Выделенная вычислительная среда изолирована от других Заказчиков, и полностью выделена Заказчику, включая вычислительные мощности, пространство для хранения данных, сеть и другие необходимые ресурсы.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу путем подачи заявки Исполнителю любым из следующих способов: по телефону, через веб-сайт, по электронной почте или в мессенджере.
- 3.2. Оказание Услуги начинается с момента активации выделенного сервера и выдачи доступа к серверу, после выполнения условий, описанных в п. 3.1. Условий.
- 3.3. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Вычислительной среды и необходимых ресурсов, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.4. В случае размещения выделенного сервера Заказчика на инфраструктуре Исполнителя, доступ к сети Интернет обеспечивается посредством предоставления публичных IP-адресов.
- 3.5. Исполнитель может разрешить Заказчику использовать выделенные IP-адреса после получения оплаты за них в соответствии с Прейскурантом.
- 3.6. Заказчик самостоятельно эксплуатирует Вычислительную среду, получая удаленный или локальный доступ к нему, в зависимости от места размещения. Заказчик также

самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение на Вычислительной среде.

- 3.7. Заказчику запрещается использовать вычислительную среду для размещения систем или компонентов систем распределенных вычислений, таких как «добыча» криптовалют, а также для любых систем и сервисов, которые нарушают законодательство Республики Казахстан и требования регуляторов.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

- Данные - Заказчик
- Приложения - Заказчик
- Связующее ПО - Заказчик
- Операционная система - Заказчик
- Платформа виртуализации - Заказчик
- 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. Уровень обслуживания (SLA) будет соблюден только при размещении Вычислительной среды на физической инфраструктуре Исполнителя.
- 5.5. Исполнитель несёт ответственность только за аппаратную часть Вычислительной среды. Установка, настройка и обслуживание программного обеспечения, находящегося на уровне операционной системы и выше, находятся в зоне ответственности Заказчика, за исключением отдельных договоренностей.
- 5.6. Исполнитель гарантирует доступность за отчетный период выделенных вычислительных ресурсов по Соглашению (SLA) 99,9 %.
- 5.7. В случае неисправности оборудования, предоставленного Заказчику в монопольное использование, допустимое время восстановления Услуги после обращения определяется следующими условиями:

Способ восстановления услуги	Время восстановления
Физическая перезагрузка,	45 минут

логическое отключение/подключение сетевых интерфейсов и элементов	
Диагностика, устранение неисправностей, замена частей и элементов оборудования	8 часов

- 5.8. В случае нарушения вышеуказанного уровня сервиса, Заказчику выплачивается следующая компенсация в процентах от стоимости отчетного периода аренды выделенных вычислительных ресурсов на момент нарушения:

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%

- 5.9. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.10. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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 подтвержден Исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Исполнителем восстановительных работ.
- 5.13. 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.

- 5.14. 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.
- 5.15. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.16. 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.