

ЖЕКЕЛЕНГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ

«РЕСУРСТАРДЫ БАСҚАРУ ПАНЕЛІ БАР ВИРТУАЛДЫ 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 басқару панелі бар Виртуалды есептеу ортасына (бұдан әрі – «Есептеу ортасы») қол жеткізу қызметтерін ұсынады. Орындаушының Техникалық алаңында орналастырылған инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі Тапсырыс берушінің иелігіне беріледі (бұдан әрі – «Қызмет»). Тапсырыс беруші Қызметті қабылдайды және оны Орындаушыға төлейді.

2. ЕСЕПТЕУ ОРТАСЫНЫҢ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ

- 2.1. Есептеу ортасының сипаттамасы:
 - 2.1.1. Ресурстарды басқару панелі бар виртуалды есептеу ортасы – бұл Орындаушының жабдықтарында орналастырылған виртуалды серверді жалға беру қызметі, оны басқару Жеке кабинет арқылы жүзеге асырылады;
 - 2.1.2. Виртуалды сервердің жеке есептеу қуаты мен деректерді сақтау кеңістігі бар, ал операциялық жүйені басқару жағынан ол іс жүзінде физикалық арнайы серверге тең;
 - 2.1.3. Есептеу ортасы Linux ортасындағы x86-KVM платформасындағы аппараттық виртуализацияны қамтамасыз ететін бағдарламалық шешім негізінде жүзеге асырылған.

3. ҚЫЗМЕТТІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

- 3.1. Тапсырыс беруші Қызметке тапсырысты Жеке кабинет арқылы бере алады.
- 3.2. Егер Тапсырыс берушінің Жеке кабинеті болмаған жағдайда, ол Орындаушыға оны ашу туралы өтінімді келесі тәсілдердің бірі: телефон, Орындаушының ресми веб-сайты, электрондық пошта немесе мессенджер арқылы жолдай алады.
- 3.3. Қызметті көрсету Виртуалды машина (сервер) Жеке кабинетте құрылған сәттен бастап, осы Шарттардың 3.1. және 3.2. тармақтарында көрсетілген талаптар орындалғаннан кейін басталады.
- 3.4. Тапсырыс беруші есептеу ортасын тікелей Жеке кабинет арқылы басқара алады.
- 3.5. Тапсырыс беруші Виртуалды машиналар, Виртуалды дискілер және Виртуалды желілердің конфигурациясын өз бетінше таңдайды, егер Тапсырыс берушінің

талаптары Орындаушының техникалық мүмкіндіктерінің болмауына байланысты орындалмайтын жағдайлар болмаса.

- 3.6. Тапсырыс берушінің Виртуалды машиналарына интернетке қолжетімділік Жария ІР-мекен жайларын беру арқылы жүзеге асырылады
- 3.7. Есептік жазбаның квоталары (есептеу ортасының көлеміне қойылатын шектеулер) Орындаушы тарапынан автоматты түрде орнатылады және Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша, Орындаушының техникалық мүмкіндігі болған жағдайда, өзгертілуі мүмкін.
- 3.8. Тапсырыс беруші Виртуалды машиналарды өздігінен пайдаланады, оларға қашықтан қол жеткізуді жалпы қолданыстағы желілер арқылы, соның ішінде Жеке кабинет арқылы жүзеге асырады. Ол сондай-ақ Виртуалды машиналарға қажетті бағдарламалық жасақтаманы өздігінен орнатады және баптайды.
- 3.9. Тапсырыс беруші резервтік көшірудің кестесін қолжетімді жиілікпен орната алады, сондай-ақ бірнеше түрлі кестелерді белгілей алады.
- 3.10. Есептеу ортасы Тапсырыс беруші тарапынан оның деректерін өңдеу үшін, соның ішінде есептеу және сақтау мақсаттарында пайдаланылуы мүмкін.
- 3.11. Тапсырыс берушіге есептеу ортасын келесі мақсаттарда пайдалануға тыйым салынады: таратылған есептеулер жүйелері немесе олардың компоненттерін орналастыру (мысалы, криптовалюта «өңдеу»), сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын, реттеуші органдардың талаптарын, басқа тұлғалардың құқықтары мен бостандықтарын бұзатын кез келген жүйелер мен сервистерді орналастыру.
- 3.12. Тестілеу кезеңі
 - 3.12.1. Қызмет Тапсырыс берушіге тестілеу кезеңі шарттарымен ұсынылуы мүмкін, ұзақтығы 3 (үш) күнтізбелік күн немесе Орындаушы белгілеген өзге мерзім болуы мүмкін. Бұл мерзім Қызметті Жеке кабинетте алғаш рет іске қосқан сәттен бастап есептеледі.
 - 3.12.2. Тестілеу кезеңін ұсыну туралы шешімді Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімі негізінде және тестілеу мүмкіндігін бағалағаннан кейін қабылдайды. Орындаушы тестілеу кезеңін ұсынудан бас тартуға құқылы және бас тарту себептерін түсіндіруге міндетті емес.
 - 3.12.3. Тестілеу кезеңін белсендіру үшін Тапсырыс беруші Орындаушыға келесі тәсілдердің бірімен өтінім беруі қажет: Жеке кабинет арқылы, Орындаушының ресми веб-сайты арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Орындаушы көрсеткен басқа жолмен.
 - 3.12.4. Тестілеу кезеңі барысында Тапсырыс беруші Қызметті Орындаушы белгілеген көлемде ақысыз пайдалана алады.
 - 3.12.5. Тестілеу кезеңі тек бір рет және тек осы Қызметті бұрын пайдаланбаған жаңа Тапсырыс берушілерге ғана ұсынылады. Бұрын осы Қызметті пайдаланып көрген Тапсырыс берушілерге тестілеу кезеңін қайта пайдалану құқығы берілмейді.

3.12.6. Тестілеу кезеңі аяқталғаннан кейін, егер Тапсырыс беруші Қызметті Жеке кабинет арқылы өшірмесе, оны пайдалану автоматты түрде Орындаушының бағалар тізбесіне сәйкес ақылы негізге ауысады. Тапсырыс беруші тестілеу кезеңінің аяқталуын өзі бақылап, Қызметті әрі қарай пайдаланғысы келмеген жағдайда, оны уақтылы өшіруге міндетті.

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 – 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	«Виртуалды машинаны қолмен қайта жүктеу/бұғаттан шығару»	10 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 демалыссыз және 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. Орындаушының кінәсінен орын алмаған форс-мажорлық және басқа да мән-жайлар салдарынан болған тоқтап қалу өтемақыға жатпайды.
- 5.10. Тапсырыс берушінің әрекетінен (әрекетсіздігінен) туындаған бос уақыт өтеуге жатпайды.
- 5.11. 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.

- 5.12. 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.
- 5.13. 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. 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.