

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ

УСЛУГА “ВИРТУАЛЬНАЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СРЕДА С ПАНЕЛЬЮ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ”

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 услуги доступа к Виртуальной вычислительной среде с панелью управления (далее – «Вычислительная среда»). В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

- 2.1. Описание вычислительной среды:
 - 2.1.1. Виртуальная вычислительная среда с панелью управления ресурсами представляет собой услугу аренды виртуального сервера, размещенного на оборудовании Исполнителя, управление которой осуществляется через личный кабинет;
 - 2.1.2. Виртуальный сервер имеет собственные вычислительные мощности и пространство для хранения данных, а в части управления операционной системой фактически соответствует физическому выделенному серверу.
 - 2.1.3. Вычислительная среда реализована на базе программного решения, обеспечивающего аппаратную виртуализацию в среде Linux на платформе x86 - KVM.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу через Личный кабинет.
- 3.2. В случае отсутствия у Заказчика Личного кабинета, он может обратиться к Исполнителю с заявкой о его открытии одним из следующих способов: по телефону, через официальный веб-сайт Исполнителя, посредством электронной почты или через мессенджер.
- 3.3. Оказание Услуги начинается с момента создания Виртуальной машины (сервера) в Личном кабинете, после выполнения условий, описанных в пп. 3.1. и 3.2. Условий.

- 3.4. Заказчик может осуществлять управление вычислительной средой непосредственно из Личного кабинета.
- 3.5. Заказчик самостоятельно выбирает конфигурацию Виртуальных машин, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.6. Доступ в интернет для Виртуальных машин Заказчика осуществляется посредством предоставления Публичных IP-адресов.
- 3.7. Квоты Учетной записи (ограничения по объёму вычислительной среды) устанавливаются Исполнителем автоматически и могут быть изменены по запросу Заказчика и при наличии технической возможности у Исполнителя.
- 3.8. Заказчик самостоятельно эксплуатирует Виртуальные машины, получая удаленный доступ к ним через сети общего пользования, включая Личный кабинет. Он также самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое программное обеспечение на Виртуальных машинах.
- 3.9. Заказчик вправе задать расписание резервного копирования с доступной частотой создания, а также установить несколько различных расписаний.
- 3.10. Вычислительная среда может быть использована Заказчиком для обработки его данных, в том числе для вычисления и хранения.
- 3.11. 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, требования регуляторов, права и свободы других субъектов
- 3.12. Тестовый период
 - 3.12.1. 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.
 - 3.12.2. 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.
 - 3.12.3. 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.
 - 3.12.4. Во время тестового периода Заказчик может использовать Услугу в объеме установленным Исполнителем, без взимания платы.
 - 3.12.5. 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.

3.12.6. 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 - Заказчик
- Связующее ПО - Заказчик
- Операционная система - Заказчик
- Платформа виртуализации - Исполнитель
- Аппаратная платформа - Исполнитель
- Сетевая инфраструктура - Исполнитель

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1. Исполнитель обязуется обеспечить обработку обращений Заказчика на следующих условиях:

Группа обращений	Задача	Время	Период
Запросы Заказчика	Увеличение квот Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы Заказчика	Сброс/смена пароля Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы Заказчика	Ручная перезагрузка/разблокировка виртуальной машины	10 минут	24/7/365
Запросы Заказчика	Установка сетевого подключения между двумя зонами доступности	30 минут	24/7/365
Устранение возможных неисправностей	Критические неисправности, влекущие за собой полную остановку сервисов Заказчика.	60 мин	24/7/365

Устранение возможных неисправностей	Неисправности, незначительно влияющие на работу основных сервисов Заказчика.	4 часа	24/7/365
---	---	--------	----------

- 5.2. Вышеуказанные обращения принимаются по официальному Телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +7 (747) 507 3022.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Исполнитель гарантирует доступность за отчетный период выделенных вычислительных ресурсов по настоящему Соглашению (SLA) — 99,9 %.
- 5.6. 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%

- 5.7. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы, оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением плановых профилактических работ.

- 5.9. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- 5.10. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.11. 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 Услуги после завершения Исполнителем восстановительных работ.
- 5.12. 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.
- 5.13. В случае потери и/или повреждения информации или контента Заказчика в результате аварии, произошедшей по вине Исполнителя, Заказчику по его запросу предоставляется компенсация в размере 50% стоимости потребленных сервисов в отчетном периоде, в течение которого произошли указанные потеря и/или повреждение.
- 5.14. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.15. 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.