

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СРЕДА С ОРКЕСТРАЦИЕЙ КОНТЕЙНЕРОВ”

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

Кластер Kubernetes — это система, состоящая из Группы управления (Control Plane) и Воркер-нод, которая используется для автоматического развертывания, управления и масштабирования Подов.

Отказоустойчивая группа управления — Компонент, координирующий работу кластера, состоящий из трех Мастер-нод, распределенных на разных виртуальных серверах. При недоступности одной Мастер-ноды, Отказоустойчивая Группа управления будет доступна.

Базовая группа управления — Компонент, координирующий работу кластера, состоящий из одной Мастер-ноды. Недоступность Мастер-ноды ведет к недоступности Базовой Группы управления и всего Кластера Kubernetes.

Мастер-нода — компонент, представляющий из себя виртуальный сервер, который управляет Кластером Kubernetes.

Воркер-нода — виртуальный сервер с определенными характеристиками. Является объектом управления в платформе Kubernetes.

Под в Kubernetes — базовая единица, является объектом управления на платформе Kubernetes, может состоять из одного или нескольких контейнеров.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги доступа к Вычислительной среде с оркестрацией контейнеров (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. Вычислительная среда представляет собой услугу по управлению и развертыванию контейнерных приложений, основанную на технологиях оркестрации контейнеров – Kubernetes.
- 2.1.2. Среда обеспечивает автоматическое развертывание, управление и масштабирование контейнерных приложений, предоставляя гибкость в использовании вычислительных ресурсов, сетевых функций и систем хранения данных.
- 2.1.3. Вычислительная среда с оркестрацией контейнеров позволяет использовать различные операционные системы внутри контейнеров и поддерживает возможность создания и управления множеством контейнеров на одном или нескольких серверах.
- 2.1.4. Контейнерные приложения изолированы друг от друга и могут быть гибко распределены по вычислительным ресурсам, обеспечивая доступность и отказоустойчивость.

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 Кластера Kubernetes 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 Мастер-нод, Воркер-нод, Виртуальных дисков и Виртуальных сетей, за исключением случаев, когда требования Заказчика невыполнимы из-за отсутствия технических возможностей.
- 3.6. Доступ в интернет для Услуги 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 Воркер-ноды, получая удаленный доступ к ним через Личный кабинет. В случае необходимости, он также самостоятельно

устанавливает и настраивает дополнительное программное обеспечение на Воркер-нодах.

- 3.9. Вычислительная среда может быть использована Заказчиком для обработки его данных, в том числе для вычисления и хранения.
- 3.10. 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.
- 3.11. Тестовый период
 - 3.11.1. 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.
 - 3.11.2. 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.
 - 3.11.3. Для активации тестового периода Заказчику необходимо подать заявку Исполнителю одним из доступных способов: через Официальный веб-сайт Исполнителя, по электронной почте или иным способом, указанным Исполнителем.
 - 3.11.4. Во время тестового периода Заказчик может использовать Услугу в объеме установленным Исполнителем, без взимания платы.
 - 3.11.5. 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.
 - 3.11.6. 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
 - Поды Kubernetes - Заказчик

- Воркер-ноды - Заказчик
- Мастер-ноды базовой группы управления - Исполнитель
- Мастер-ноды отказоустойчивой группы управления - Исполнитель
- Связующее ПО - Исполнитель
- 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	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. Вышеуказанная компенсация за нарушения уровня сервиса осуществляется в соответствии со следующими условиями:

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность Мастер-нод Отказоустойчивой группы управления Kubernetes из сети Интернет и изнутри Отказоустойчивой Группы управления Kubernetes.	• Недоступность Базовой группы управления кластера Kubernetes; • Недоступность Мастер-нод по причине индивидуальной конфигурации правил маршрутизации, применённых Заказчиком; • Недоступность вследствие установки стороннего приложения или иного сервиса внутри Кластера Kubernetes; • Недоступность Кластера Kubernetes при проведении обновления или изменения его конфигураций; • Недоступность Воркер-нод и Подов Kubernetes, работающих в составе Кластера Kubernetes.

- 5.8. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы, оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.9. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением плановых профилактических работ.
- 5.10. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- 5.11. 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 подтверждён 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 по его запросу предоставляется компенсация в размере 50% стоимости потребленных сервисов в отчетном периоде, в течение которого произошли указанные потеря и/или повреждение.
- 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.