

ЖЕКЕЛЕНГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ «КОНТЕЙНЕРЛЕР ОРКЕСТРИЯСЫ БАР 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.

ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Kubernetes кластері — Подтарды автоматты түрде орналастыру, басқару және масштабтау үшін пайдаланылатын, Басқару тобы (Control Plane) мен Воркер-нодтан (Worker Nodes) тұратын жүйе.

Бұзылысқа төзімді басқару тобы — кластердің жұмысын үйлестіретін компонент. Ол әртүрлі виртуалды серверлерде орналасқан үш Мастер-нодтан тұрады. Бір Мастер-нод қолжетімсіз болған жағдайда, Аварияға төзімді басқару тобы жұмысын жалғастыра береді.

Негізгі басқару тобы — кластердің жұмысын үйлестіретін компонент. Ол бір ғана Мастер-тораптан тұрады. Егер бұл Мастер-торап қолжетімсіз болса, Негізгі басқару тобы және бүкіл Kubernetes кластері де қолжетімсіз болады.

Мастер-нода — Kubernetes кластерін басқаратын виртуалды сервер.

Воркер-нода — нақты сипаттамалары бар виртуалды сервер. Kubernetes платформасында басқару объектісі болып табылады.

Kubernetes жүйесіндегі Под — негізгі бірлік, бұл Kubernetes платформасындағы басқару объектісі болып табылады және бір немесе бірнеше контейнерден тұруы мүмкін.

1. МӘНІ

- 1.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге контейнерлер оркестрациясы бар Есептік ортаға (бұдан әрі – «Есептік орта») қол жеткізу қызметтерін ұсынады. Тапсырыс берушінің иелігіне Орындаушы Техникалық алаңында орналастырылған инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі беріледі (бұдан әрі – «Қызмет»). Тапсырыс беруші Қызметті қабылдап, Орындаушыға төлем жүргізеді.

2. ҚЫЗМЕТТІҢ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ

2.1. Есептеу ортасының сипаттамасы:

- 2.1.1. Есептеу ортасы – бұл контейнерлік қолданбаларды басқару және орналастыру қызметі болып табылады, ол контейнерлерді оркестрациялау технологиялары – Kubernetes негізінде жүзеге асырылады.
- 2.1.2. Орта контейнерлік қолданбаларды автоматты түрде орналастыруды, басқаруды және масштабтауды қамтамасыз етіп, есептеу ресурстарын, желілік функцияларды және деректерді сақтау жүйелерін икемді пайдалануға мүмкіндік береді.
- 2.1.3. Контейнерлер оркестрациясы бар есептеу ортасы контейнерлердің ішінде әртүрлі операциялық жүйелерді пайдалануға мүмкіндік береді және бір немесе бірнеше серверде көптеген контейнерлерді құру мен басқару мүмкіндігін қолдайды.
- 2.1.4. Контейнерлік қолданбалар бір-бірінен оқшауланған және есептеу ресурстары арасында икемді түрде бөлінеді, бұл қолжетімділік пен ақаусыз жұмыс істеуді қамтамасыз етеді.

3. ҚЫЗМЕТТІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

- 3.1. Тапсырыс беруші Қызметті Жеке кабинет арқылы рәсімдей алады.
- 3.2. Тапсырыс беруші Қызметті Жеке кабинет арқылы немесе келесі тәсілдердің бірімен Орындаушыға өтінім беру арқылы рәсімдей алады: телефон, веб-сайт, электрондық пошта немесе мессенджер арқылы.
- 3.3. 3.1. и 3.2. Условий. 3.1. және 3.2. тармақтарында көрсетілген шарттар орындалғаннан кейін, Қызмет көрсету Kubernetes кластерін Жеке кабинетте құру сәтінен басталады.
- 3.4. Тапсырыс беруші есептеу ортасын тікелей Жеке кабинеттен басқара алады.
- 3.5. Тапсырыс берушінің техникалық мүмкіндіктер болмау жағдайлары мен ерекшеліктерін қоспағанда, Тапсырыс беруші Мастер-нодтар, Воркер-нодтар, Виртуалды дискілер және Виртуалды желілер конфигурациясын өзі таңдайды.
- 3.6. Тапсырыс берушінің Қызметіне интернетке қолжетімділік Жария IP-мекенжайларды беру арқылы қамтамасыз етіледі.
- 3.7. Есептік жазбаға арналған квоталар (есептеу ортасының көлеміне шектеулер) Орындаушы тарапынан автоматты түрде орнатылады және Тапсырыс берушінің өтініші бойынша және Орындаушының техникалық мүмкіндігі болған жағдайда өзгертілуі мүмкін.
- 3.8. Тапсырыс беруші Воркер-нодтарды Жеке кабинет арқылы қашықтан қолжетімділікпен өзі пайдаланады. Қажет болған жағдайда, Воркер-нодтарға қосымша бағдарламалық қамтамасыз етуді де өзі орнатып, баптайды.
- 3.9. Есептеу ортасы Тапсырыс берушінің деректерін өңдеу үшін, соның ішінде есептеу және сақтау үшін пайдаланылуы мүмкін.

3.10. Тапсырыс беруші есептеу ортасын таратылған есептеулер жүйелері немесе олардың компоненттерін орналастыру үшін (мысалы, криптовалюта «өндіру»), сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын, реттеуші талаптарды, басқа тұлғалардың құқықтары мен бостандықтарын бұзатын кез келген жүйелер мен қызметтер үшін пайдалануға тыйым салынады.

3.11. Тестілеу кезеңі

3.11.1. 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.

3.11.2. 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.

3.11.3. 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.

3.11.4. Тестілеу кезеңі барысында Тапсырыс беруші Қызметті Орындаушы белгілеген көлемде ақысыз пайдалана алады.

3.11.5. 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.

3.11.6. 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
- Kubernetes Подтары - Тапсырыс беруші
- Воркер-нодтар - Тапсырыс беруші
- Негізгі басқару топтарының Мастер-нодтары - Орындаушы
- Бұзылысқа төзімді басқару тобының Мастер-нодтары - Орындаушы
- Байланыстырушы бағдарламалық жасақтама - Орындаушы
- 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	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, 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 арудың 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. Қызмет көрсету деңгейін бұзу үшін жоғарыда көрсетілген өтемақы келесі шарттарға сәйкес жүзеге асырылады:

Өтемақы төленетін тоқтап қалуы	Өтемақы төленбейтін тоқтап қалуы
Kubernetes-тегі Бұзылысқа төзімді басқару тобының Мастер-нода интернет желісінен және Kubernetes Бұзылысқа төзімді басқару тобының ішінен қолжетімсіз болған жағдайлар.	• Kubernetes кластерінің Негізгі басқару тобының қолжетімсіздігі; • Мастер-нодалардың қолжетімсіздігі, егер бұл Тапсырыс берушінің енгізген жеке маршрутизация ережелерінің салдарынан болса; • Kubernetes Кластеріне үшінші тарап қолданбаларын немесе өзге де сервистерді орнату нәтижесінде туындаған қолжетімсіздік; • Kubernetes Кластерін жаңарту немесе оның конфигурацияларын өзгерту кезінде туындайтын қолжетімсіздік; • Kubernetes кластері құрамында жұмыс істейтін Воркер-нодалар мен Подтардың қолжетімсіздігі.

- 5.8. SLA бойынша өтемақы кез келген жағдайда Қызметті пайдаланған бір ай ішінде Тапсырыс беруші төлеген сомадан аспауы мүмкін.
- 5.9. Жоспарлы жөндеу жұмыстарына байланысты Қызметтің қолжетімсіздігі өтемақыға жатпайды.
- 5.10. Орындаушының кінәсінен орын алмаған форс-мажорлық және басқа да мән-жайлар салдарынан болған тоқтап қалу өтемақыға жатпайды.
- 5.11. 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.