

СЕРВИС ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

«HOSTLAB» ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІ

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Сұрау (Өтінім) – Пайдаланушының Провайдерге Жеке кабинет арқылы жолданған, Қызметтерді көрсетуге, олардың параметрлерін өзгертуге, сондай-ақ Қызметтердің қолжетімділігінің төмендеуі немесе толық/ішінара қолжетімсіздігіне байланысты жағдайларға қатысты ресми өтініші.

Жауап беру уақыты – Өтінім тіркелген сәттен бастап Провайдер тарапынан тиісті жұмыстардың нақты басталуына дейінгі, күнтізбелік сағаттармен есептелетін уақыт аралығы. Жұмыстың басталуы ретінде Провайдердің уәкілетті өкілінің Өтінімде жұмыстардың басталғаны туралы енгізген белгісі танылады.

Басқару панелі – Қызметтерді, серверлерді, желілік параметрлерді және өзге де инфрақұрылымдық элементтерді баптауға және басқаруға арналған пайдаланушы интерфейсі бар бағдарламалық-аппараттық құралдар кешені.

Құқық иеленуші – бағдарламалық қамтамасыз етуге айрықша немесе өзге де заңды құқықтарға ие және оны Қазақстан Республикасының заңнамасына және тиісті лицензиялық келісімдерге сәйкес пайдалануға, таратуға немесе өзге түрде билік етуге құқылы тұлға.

2. ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУДІҢ ЖАЛПЫ ШАРТТАРЫ

2.1. Провайдер Пайдаланушыға хостинг қызметтерін, сондай-ақ Жеке кабинет арқылы қолжетімді өзге де қызметтерді ұсынады.

2.1.1. Әрбір ұсынылатын Қызмет құрамына Қызметті көрсетуге техникалық мүмкіндік беретін бағдарламалық өнімді пайдалану үшін қарапайым (айрықша емес), кері қайтарылмайтын, шектеулі лицензия кіреді. Аталған лицензия Қызмет көрсету мерзімі ішінде ғана қолданылады және тек Қызметті пайдалану мақсатында беріледі.

2.2. Техникалық мүмкіндік болған жағдайда Қызметтер шет мемлекеттердің аумағында орналасқан деректерді өңдеу орталықтары (data center) арқылы көрсетілуі мүмкін. Мұндай жағдайда қосымша талаптар мен шектеулер Провайдердің веб-сайтында немесе Жеке кабинетте жарияланады.

2.3. Пайдаланушы Қызметтерді пайдалану барысында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, сондай-ақ халықаралық құқық нормаларын бұзбауға міндетті.

3. ҚЫЗМЕТ САПАСЫНЫҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ ӨТЕМАҚЫ

Инфрақұрылымның қолжетімділігі тәулігіне	24 (жиырма төрт) сағат, аптасына 7 (жеті) күн, жылына 365 (үш жүз алпыс бес) күн (24x7x365) режимінде қамтамасыз етіледі, жоспарлы профилактикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу кезеңін қоспағанда. Кібісе жылда – 24x7x366.
Қызметтердің қолжетімділігі	99,90% (тоқсан тоғыз бүтін жүзден тоқсан пайыз) құрайды.
Қолжетімсіздік кезеңін есептеу тәртібі	Қолжетімсіздік кезеңі Пайдаланушы тиісті Өтінімді тіркеген сәттен бастап есептеледі; Қолжетімсіздік ұзақтығы толық минуттарға дейін жоғары жаққа қарай дөңгелектенеді; Егер қолжетімсіздік кезеңі екі күнтізбелік айдың шекарасына түссе, ол кезеңнің басым бөлігі қай айға тиесілі болса, толықтай сол айға жатқызылады.
Профилактикалық жұмыстар	Провайдер алдын ала хабарлау арқылы жоспарлы профилактикалық жұмыстар жүргізуге құқылы; Мұндай жұмыстардың жиынтық ұзақтығы бір күнтізбелік ай ішінде 100 (жүз) минуттан аспауға тиіс.
Өтемақы төлеу шарттары	Қызмет сапасының бұзылуы үшін өтемақы тек Провайдердің кінәсі дәлелденген жағдайда ғана төленеді; Өтемақы мөлшері Қызметтің қолжетімсіз болған уақытына пропорционалды түрде есептеледі; Өтемақының ең жоғары мөлшері тиісті күнтізбелік ай үшін есептелген Қызмет құнының 100%-ынан аспайды; Өтемақы Пайдаланушының Дербес шотына есепке жазу арқылы ұсынылады; Өтемақы тек Пайдаланушы тарапынан тиісті талаппен Өтінім берілген жағдайда, бұзушылық орын алған айдан кейінгі айда ұсынылады.
Келесі жағдайларда өтемақы төленбейді	Қызметті сынақ режимінде пайдалану кезеңінде; Жоспарлы профилактикалық жұмыстар жүргізу кезеңінде; Пайдаланушының әрекеттері немесе әрекетсіздігі салдарынан туындаған жағдайда;

	Пайдаланушы Шарт талаптарын бұзғаны үшін Қызмет тоқтатылған немесе жойылған жағдайда; Сервер қолжетімді болғанымен, Басқару панелі, API немесе өзге де басқару құралдары арқылы жекелеген операцияларды орындау мүмкін болмаған жағдайда; Провайдердің бақылау аймағынан тыс себептер (оның ішінде, бірақ онымен шектелмей: DDoS-шабуылдар, DNS қызметінің іркілістері, интернет желісінің сегменттерінің істен шығуы).
--	--

4.1. ВИРТУАЛДЫ БӨЛІНГЕН СЕРВЕР (VDS)

4.1.1. Қызмет Провайдер инфрақұрылымы шеңберінде ұсынылатын және тек бір Пайдаланушыға пайдалануға берілетін, басқа пайдаланушылардың ресурстарынан толық оқшауланған виртуалды есептеу ортасын білдіреді.

4.1.2. Егер өзгеше көзделмесе, қызметті ұйымдастыру үшін Linux операциялық жүйесі негізіндегі x86 платформасында KVM (Kernel-based Virtual Machine) виртуализация технологиясы қолданылады.

4.1.3. Қызмет құрамына мыналар кіреді:

- виртуализация құралдары;
- есептеу ресурстарының белгіленген немесе динамикалық көлемі;
- интернет желісіне тұрақты қосылу;
- 1 (бір) IP-мекенжай.

4.1.4. Қызмет алдын ала төлем шартымен ұсынылады.

4.1.5. Қызметке тапсырыс берудің ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.1.6. Есептік кезең – 1 (бір) күн.

4.1.7. Қызметті уақытша тоқтата тұру мерзімі – 7 (жеті) күнтізбелік күн.

4.1.8. Қызмет келесі мақсаттар үшін пайдаланылуы мүмкін:

4.1.8.1. әртүрлі жүктемедегі есептеулер мен сервистерді орналастыру;

4.1.8.2. «заттар интернеті» (IoT) қосымшаларын орналастыру және деректерді өңдеу;

4.1.8.3. қолданбалы, веб, желілік және дерекқор серверлерінің жұмысын қамтамасыз ету;

4.1.8.4. өзге де есептеу және деректерді сақтау міндеттерін шешу.

4.2. GPU БАР ВИРТУАЛДЫ БӨЛІНГЕН СЕРВЕР (VDS)

4.2.1. Қызмет жоғары өнімді есептеулерді қажет ететін міндеттерді орындауға арналған виртуалды серверді білдіреді (жасанды интеллект, машиналық оқыту, графикалық өңдеу және т.б.).

4.2.2. Қызмет KVM виртуализациясы негізінде (Linux, x86) ұйымдастырылады.

4.2.3. Сервер құрамына алдын ала конфигурацияланған графикалық процессор (GPU) кіреді.

4.2.4. Қызмет техникалық мүмкіндік болған жағдайда ұсынылады.

4.2.5. Қолжетімділік деңгейі тәулігіне кемінде 99,0% құрайды.

4.2.6. Қызмет құрамына: есептеу ресурстары, интернетке қосылу және IP-мекенжай кіреді.

4.2.7. Қызмет алдын ала төлем негізінде көрсетіледі.

- 4.2.8. Қызмет көрсету және тарификация төлем түскен және қосылу туралы хабарлама жіберілген сәттен бастап басталады.
- 4.2.9. Ең төменгі мерзім – 1 (бір) күн.
- 4.2.10. Есептік кезең – 1 (бір) күн.
- 4.2.11. Қызмет тоқтатылғаннан кейін деректер 7 (жеті) күн сақталады, содан кейін жойылады.
- 4.2.12. Пайдаланушы қосымша қызметтерді қосқан жағдайда олардың мерзімі негізгі қызмет мерзімімен сәйкес келеді.
- 4.2.13. Пайдаланушы жабдықты мақсатты түрде пайдалануға міндетті.
- 4.2.14. GPU-ды үдетуге (overclocking) тыйым салынады.
- 4.2.15. Бұзушылық болған жағдайда Пайдаланушы жабдықтың толық құнын және келтірілген залалды өтейді.

4.3. БӨЛІНГЕН СЕРВЕР

- 4.3.1. Қызмет Пайдаланушыға толықтай бөлінген физикалық серверді білдіреді.
- 4.3.2. Сервер толық оқшауланған және барлық ресурстар Пайдаланушыға тиесілі.
- 4.3.3. Қызмет құрамына: есептеу ресурстары, сақтау көлемі, интернетке қосылу, IP кіреді.
- 4.3.4. Алдын ала төлем негізінде.
- 4.3.5. Қолжетімділік – 24 сағат ішінде.
- 4.3.6. Тарификация қолжетімділік берілген сәттен басталады.
- 4.3.7. Минималды мерзім – 1 ай.
- 4.3.8. Тоқтату – 3 күн.
- 4.3.9. Есептік кезең – 1 ай.
- 4.3.10. Қызмет әртүрлі есептеу және деректерді өңдеу міндеттері үшін пайдаланылуы мүмкін.
- 4.3.11. Сервер конфигурациясын Пайдаланушы анықтайды.
- 4.3.12. Провайдер жақсартылған сипаттамалары бар сервер ұсынуға құқылы.
- 4.3.13. Жабдық істен шыққан жағдайда 24 сағат ішінде ауыстырылады.

4.4. КОРПОРАТИВТІК ПОШТА

- 4.4.1. Қызмет Microsoft Exchange бағдарламалық шешімі негізінде ұсынылады.
- 4.4.2. Қызмет құрамына мыналар кіреді:
 - қорғалған электрондық пошта;
 - бір немесе бірнеше домендік атауларды қосу;
 - 2 Гб және одан жоғары масштабталатын пошта жәшіктері;
 - POP3 және IMAP хаттамалары бойынша жұмыс істейтін клиенттерді қолдау;
 - поштамен жұмыс істеуге арналған веб-интерфейс;
 - мекенжай кітаптарына, күнтізбелерге, кездесулерді жоспарлау құралдарына, тапсырмалар мен жазбаларға қол жеткізу.
- 4.4.3. Провайдер Қызметтің барлық компоненттерін жаңартуды және әкімшілендіруді, сондай-ақ оның қолжетімділігін мониторингтеуді жүзеге асырады.
- 4.4.4. Пайдаланушы Қызмет мазмұнын Басқару панелі арқылы басқарады.

4.4.5. Қызметті іске қосу үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте тапсырыс рәсімдейді, пошта жәшіктерінің санын, олардың көлемін және өзге де техникалық сипаттамаларды көрсетеді.

4.4.6. Тапсырыс негізінде Провайдер Қызметті қосады және Басқару панеліне қол жеткізуді ұсынады.

4.4.7. Қызметті ұсыну және тарификациялау Провайдер Қызметті іске қосқан сәттен бастап басталады.

4.4.8. Төлем алдын ала төлем тәсілімен жүзеге асырылады.

4.4.9. Қызметті ұсынудың ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.4.10. Есептік кезең – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.4.11. Қызметті тоқтата тұрудың ең ұзақ мерзімі – 5 (бес) күнтізбелік күн.

4.5. ДОМЕНДІК АТАУДЫ ТІРКЕУ

4.5.1. Қызмет Пайдаланушы серверіне физикалық USB-кілтті қосуды бағдарламалық түрде эмуляциялауды қамтамасыз етеді.

4.5.2. Қызметке тапсырыс беру үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте қажетті техникалық деректерді көрсетеді және олардың дұрыстығына кепілдік береді.

4.5.3. Қосылу Провайдермен дұрыс рәсімделген өтінім және қаражат есептен шығарылғаннан кейін 24 сағат ішінде жүзеге асырылады.

4.5.4. Төлем алдын ала төлем тәсілімен жүзеге асырылады.

4.5.5. Қызметке тапсырыс берудің ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік жыл.

4.5.6. Есептік кезең – 1 (бір) күнтізбелік жыл.

4.5.7. Қызметті тоқтата тұрудың ең ұзақ мерзімі – 30 (отыз) күнтізбелік күн.

4.5.8. Тапсырыс берер алдында Пайдаланушы мыналармен танысуға міндетті:
– тиісті аймақтардағы домендік атауларды тіркеу және пайдалану қағидалары;
– «Тіркеу иелерінің құқықтары мен міндеттері хартиясы»
(<https://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-en>).

4.5.9. Пайдаланушы кейбір домендік аймақтарда тіркеу деректері жарияланатыны және оларды жасыру тек қосымша ақыға мүмкін екендігі туралы хабардар.

4.5.10. Пайдаланушы Тіркеуші оның байланыс деректерін растау немесе тіркеуді ұзарту мақсатында тікелей байланысуға құқылы екендігімен келіседі.

4.5.11. Домендік атауларды ұзарту немесе ұзартудан бас тарту үшін жауапкершілік толықтай Пайдаланушыға жүктеледі.

4.5.12. Доменді тіркеу, ұзарту немесе тасымалдау кезінде Провайдер тіркеушіні өз бетінше анықтауға және домендерді әртүрлі тіркеушілер арасында ауыстыруға құқылы.

4.6. USB-кілтті эмуляциялау

4.6.1. Қызмет Пайдаланушы серверіне физикалық USB-кілтті қосуды бағдарламалық түрде эмуляциялауды қамтамасыз етеді.

4.6.2. Қосылу тәртібі:

4.6.2.1. Пайдаланушы Жеке кабинетте сервердің IP-мекенжайын, есептік деректерін және өзге де техникалық ақпаратты көрсете отырып тапсырыс рәсімдейді;

4.6.2.2. Пайдаланушы Қызметке ақы төлейді;

4.6.2.3. Пайдаланушы Провайдермен USB-кілтті беру уақыты мен орнын келіседі;

4.6.2.4. Құрылғы алынған сәттен бастап 24 сағат ішінде Провайдер қосылуды (орнату және баптау) жүзеге асырады;

4.6.2.5. Провайдер қосылу аяқталғаны туралы Пайдаланушыны хабардар етеді.

4.6.3. Қызметті көрсету және тарификациялау қосылу туралы хабарламадан кейін басталады.

4.6.4. Төлем алдын ала төлем тәсілімен жүзеге асырылады.

4.6.5. Қызметке тапсырыс берудің ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.6.6. Қызметті тоқтата тұрудың ең ұзақ мерзімі – 7 (жеті) күнтізбелік күн.

4.6.7. Есептік кезең – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.7. СЕРВЕРГЕ АРНАЛҒАН SSL-СЕРТИФИКАТ

4.7.1. Рәсімдеу үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте Қызметке тапсырыс береді және қажетті деректерді ұсынады. Пайдаланушы мәліметтердің дұрыстығына кепілдік береді және тапсырыс кезінде көрсетілген пошта жәшіктерінің жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз етуге міндеттенеді.

4.7.2. Төлем алдын ала төлем тәсілімен жүзеге асырылады.

4.7.3. Қызмет Жеке кабинетте рәсімделгеннен кейін тапсырыс берілген болып есептеледі. Қызмет көрсету және тарификациялау төлем жасалған сәттен басталады. Қызметтің аяқталуы Жеке кабинеттегі мәртебенің «Шығарылды» болып өзгеруімен расталады.

4.7.4. Қызметтің ең төменгі мерзімі таңдалған SSL-сертификат параметрлерімен анықталады.

4.7.5. Есептік кезең сертификат параметрлеріне байланысты болады.

4.7.6. Сертификат түріне байланысты Пайдаланушыдан қосымша мәліметтерді растау талап етілуі мүмкін.

4.7.7. Рәсімдеу барлық қажетті ақпарат ұсынылғаннан кейін 30 күнтізбелік күнге дейін созылуы мүмкін.

4.7.8. Провайдер куәландырушы орталықтың бас тартуы үшін жауапты болмайды.

4.7.9. Сертификат мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайда қаражат қайтарылмайды.

4.7.10. Сертификат электрондық пошта арқылы жіберіледі.

4.8. Виртуалды желі (VLAN)

4.8.1. Қызметке тапсырыс беру үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте VLAN құру қажет серверлерді, сондай-ақ қосымша техникалық параметрлерді көрсетеді.

4.8.2. Қосылу Пайдаланушыда кемінде екі белсенді сервер болған жағдайда мүмкін.

4.8.3. Қызмет бөлінген немесе жеке серверлер үшін ұсынылады.

4.8.4. Провайдер Қызметті Пайдаланушының дербес шотынан төлем есептен шығарылғаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде іске қосады.

4.8.5. Қызметті көрсету басталуы және тарификациялау Қызмет іске қосылған сәттен бастап жүзеге асырылады.

4.8.6. Төлем алдын ала жүзеге асырылады.

4.8.7. Қызметті пайдаланудың ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.8.8. Есептік кезең – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.8.9. Қызметті тоқтата тұруға 14 (он төрт) күнтізбелік күнге дейін жол беріледі.

4.9. «BGP БОЙЫНША МАРШРУТИЗАЦИЯ» ҚЫЗМЕТІ

4.9.1. Қызметке тапсырыс беру үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте жариялануы тиіс IP-желілерді және қосымша техникалық деректерді көрсетеді.

4.9.2. Қосылу көлемі /24 (256 мекенжай) және одан жоғары желілер үшін қолжетімді.

4.9.3. Қызмет бөлінген немесе мамандандырылған есептеу орталарында ұсынылады.

4.9.4. Провайдер қосылуды төлемнен кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде жүзеге асырады.

4.9.5. Қызмет Провайдер іске қосқан сәттен бастап көрсетілген болып есептеледі және тарифтеледі.

4.9.6. Төлем алдын ала төлем тәсілімен жүзеге асырылады.

4.9.7. Қызметке тапсырыс берудің ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.9.8. Есептік кезең – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.9.9. Қызметті тоқтата тұруға 14 (он төрт) күнтізбелік күнге дейін жол беріледі.

4.10. ҚАШЫҚТАН ҚОЛ ЖЕТКІЗУ (KVM)

4.10.1. Тапсырысты рәсімдеу үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте қол жеткізу қажет есептеу ортасын, қосылудың басталу және аяқталу күнін және уақытын, сондай-ақ қажетті техникалық параметрлерді көрсетеді.

4.10.2. Қызмет тек виртуалды серверлер үшін қолжетімді.

4.10.3. Қосылу тапсырыс рәсімделгеннен кейін 2 (екі) сағат ішінде Провайдермен жүзеге асырылады.

4.10.4. Қызмет қосылғаннан кейін бірден іске қосылады. Пайдаланушы пайдалану аяқталғаны туралы Провайдерді хабардар етеді, содан кейін қол жеткізу өшіріледі.

4.10.5. Алғашқы 2 (екі) сағат тегін беріледі; әрбір келесі сағат үшін 200 рубль мөлшерінде төлем алынады.

4.10.6. Ең төменгі тапсырыс мерзімі – 2 (екі) сағат.

4.10.7. Есептік кезең – 1 (бір) сағат.

4.11. DDoS-ТРАФИКТІ СҮЗГІЛЕУ

4.11.1. Қызмет кіріс трафигін сүзгілеу арқылы Пайдаланушы серверін қорғауды қамтамасыз етеді, бұл шабуылға ұшыраған ресурстарға түсетін жүктемені азайтуға және зиянды сұрауларды бұғаттауға мүмкіндік береді.

4.11.2. UDP Flood, ICMP Flood, SYN Flood (IP-адресстерді ауыстыруды қоса алғанда), HTTP Flood түріндегі шабуылдарға қарсы сүзгілеу тиімділігі 98%-ға дейін.

4.11.3. OSI моделінің 3–4 деңгейлеріндегі басқа шабуылдарға қарсы тиімділігі 90%-ға дейін.

4.11.4. Заңды пайдаланушыны қате бұғаттау ықтималдығы 2%-дан аспайды.

4.11.5. Қызметке тапсырыс беру үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте белсенді есептеу ортасын және техникалық деректерді көрсетеді.

4.11.6. Қосылу төлемнен кейін 24 сағат ішінде жүзеге асырылады.

4.11.7. Іске қосу кезінде есептеу ортасының IP-мекенжайы қорғалған диапазоннан жаңа мекенжайға өзгереді.

4.11.8. Белгілі бір ортаға алғашқы қосылу тегін ұсынылады; қайта қосу және ажырату бөлек төленеді.

4.11.9. Қызмет іске қосылған сәттен бастап тарифтеледі.

4.11.10. Төлем шарттары:

4.11.10.1. абоненттік төлем (алдын ала);

4.11.10.2. көрсетілген кіріс трафик лимиттері асқан жағдайда «пайдалану фактісі бойынша» төлем.

4.11.11. Қызметке тапсырыс берудің ең төменгі мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.11.12. Есептік кезең есептеу ортасының кезеңімен сәйкес келеді.

4.11.13. Қызметті тоқтата тұру серверді тоқтата тұру кезеңімен сәйкес келеді. Қызмет OSI моделінің 2, 3, 4 және 7 деңгейлерінде жұмыс істейді. 2–4 деңгейлердегі қорғаныс автоматты түрде қосылады, 7-деңгей (домендік қорғаныс) үшін Басқару панелінде домен атауын көрсету қажет.

4.11.14. Тарификация тазартылған трафик көлемі бойынша жүзеге асырылады.

4.11.15. Қосылу және ажырату кезінде IP-мекенжайды қорғалған немесе әдеттегі диапазондағы мекенжайға міндетті түрде өзгерту талап етіледі.

4.12. Бұлтты объектілік сақтау қоймасы:

4.12.1. Қызмет әртүрлі дереккөздерден (веб-сайттар, мобильді қосымшалар, корпоративтік жүйелер және т.б.) деректерді сақтауға және алуға мүмкіндік береді.

4.12.2. Қызмет техникалық мүмкіндік болған жағдайда ұсынылады.

4.12.3. Қызметті көрсету және тарификациялау төлемнен кейін іске қосылған сәттен бастап басталады.

4.12.4. Провайдер тапсырыс беру кезінде көрсетілетін ең төменгі пайдалану мерзімін белгілеуге құқылы.

4.12.5. Қызметті тоқтата тұруға 7 (жеті) күнге дейін жол беріледі.

4.12.6. Қолжетімділік Жеке кабинет, <http>/<https> хаттамалары немесе Amazon S3-пен үйлесімді API арқылы жүзеге асырылады.

4.12.7. Пайдаланушы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану, көшіру және баптау жұмыстарын дербес басқарады.

4.12.8. Құны тапсырыс беру кезінде Жеке кабинетте көрсетіледі.

4.13. АВТОМАТТАНДЫРЫЛҒАН РЕЗЕРВТІК КӨШІРУ

- 4.13.1. Тарификациялау және іске қосу төлемнен кейін автоматты түрде жүзеге асырылады.
- 4.13.2. Қосылу Пайдаланушы арқылы Жеке кабинеттен дербес жүзеге асырылады.
- 4.13.3. Қызмет Windows және FreeBSD операциялық жүйелері орнатылған серверлер үшін қолжетімсіз.
- 4.13.4. Төлем алдын ала жүзеге асырылады.
- 4.13.5. Ең төменгі тапсырыс мерзімі – 1 (бір) күнтізбелік ай.
- 4.13.6. Есептік кезең сервердің кезеңімен сәйкес келеді.
- 4.13.7. Қызметті тоқтата тұру кезеңі серверді тоқтата тұру кезеңімен сәйкес келеді.
- 4.13.8. Резервтік көшіру қатесі туындаған жағдайда Пайдаланушы хабарлама алады және техникалық қолдау қызметіне жүгінуге міндетті.
- 4.13.9. Сақтау көлемі:
 - 4.13.9.1. виртуалды серверлер үшін – тіркелген;
 - 4.13.9.2. бөлінген серверлер үшін – 300 Гб, асып кеткен көлем қосымша төленеді.

4.14. БЭКАПТАРҒА АРНАЛҒАН СЫРТҚЫ ДИСК

- 4.14.1. Пайдаланушы Жеке кабинетте қажетті кеңістік көлеміне тапсырыс береді. Қосылу және тарификациялау төлемнен кейін автоматты түрде жүзеге асырылады.
- 4.14.2. Қызмет алдын ала төлем шарттарымен ұсынылады.
- 4.14.3. Ең төменгі тапсырыс мерзімі:
 - Виртуалды серверлер үшін – 1 ай
 - Бөлінген серверлер үшін – 1 ай.
- 4.14.4. Есептік кезең:
 - Виртуалды серверлер үшін – 1 күн;
 - Бөлінген серверлер үшін – 1 ай.
- 4.14.5. Қызметті тоқтата тұруға 21 (жиырма бір) күнге дейін жол беріледі.
- 4.14.6. Пайдаланушы резервтік көшіруді және қалпына келтіруді дербес баптайды.
- 4.14.7. Провайдер баптау жұмыстарын жүргізбейді және деректердің жай-күйі туралы хабарламайды.

4.15. БҰЛТТЫ РЕЗЕРВТЕУ

- 4.15.1. Қызмет нақты пайдалану фактісі бойынша төлеу шарттарымен ұсынылады.

4.15.2. Егер өзгеше келісілмесе, құны бір ай ішінде пайдаланылған сақтау қоймасының ең жоғары көлемі бойынша айқындалады.

4.15.3. Қызметті көрсету және тарификациялау Жеке кабинетте іске қосылған сәттен бастап басталады.

4.15.4. Ең төменгі тапсырыс мерзімі – 1 (бір) ай.

4.15.5. Есептік кезең – 1 (бір) ай, тұтынуды есепке алу – әр айдың 1-күні.

4.15.6. Қызметті тоқтата тұруға 7 (жеті) күнге дейін жол беріледі.

4.15.7. Пайдаланушы резервтеу үшін қажетті бағдарламалық қамтамасыз етуді дербес орнатады.

4.15.8. Басқару Басқару панелі арқылы жүзеге асырылады.

4.16. СЕРВЕРГЕ ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ БАҒДАРЛАМАЛЫҚ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУІН ҚОСУ

4.16.1. Пайдаланушының Сұрауы бойынша және техникалық мүмкіндік болған жағдайда сервер құрамына үшінші тұлғалардың бағдарламалық қамтамасыз етуін қосуды, оның жұмыс істеуін және басқарылуын қамтамасыз ететін Тұтынушылық сипаттамалар енгізілуі мүмкін. Көрсетілген бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануды бастар алдында Пайдаланушы тиісті Құқық иеленушілердің лицензиялық келісімдерінің талаптарын қабылдауға міндетті.

4.16.2. Қызмет алдын ала төлем тәсілімен көрсетіледі.

4.16.3. Қызметті көрсету және оны тарификациялау Пайдаланушы Қызметке ақы төлеген сәттен бастап басталады. Қызметті іске қосу төлем жасалғаннан кейін автоматты түрде жүзеге асырылады.

4.16.4. Егер Пайдаланушы таңдаған үшінші тұлғалардың бағдарламалық қамтамасыз етуін ұсыну талаптарында өзгеше көрсетілмесе, Қызметке тапсырыс беруге болатын ең төменгі мерзім – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.16.5. Егер Пайдаланушы таңдаған үшінші тұлғалардың бағдарламалық қамтамасыз етуін ұсыну талаптарында өзгеше көрсетілмесе, Қызметтің есептік кезеңі – 1 (бір) күнтізбелік ай.

4.16.6. Қызметті тоқтата тұру кезеңінің ұзақтығы осы үшінші тұлғалардың бағдарламалық қамтамасыз етуі орнатылған сервер Қызметін тоқтата тұру кезеңінің ұзақтығына тең болады.

4.16.7. Пайдаланушы мынаны растайды және келіседі:

4.16.7.1. Құқық иеленуші де, оның аффилиирленген тұлғалары да Қызметті пайдаланудан туындаған залалдар үшін жауап бермейді және оларды өтемейді;

4.16.7.2. ЭЕМ-ге арналған бағдарламалар ақауға төзімді болып табылмайды;

4.16.7.3. ЭЕМ-ге арналған бағдарламалар олардағы іркіліс қандай да бір адамның өліміне немесе ауыр дене жарақатына, не елеулі материалдық залалға немесе қоршаған ортаға зиян келтіруге әкеп соғуы мүмкін жағдайларда пайдалануға арналмаған.

4.16.8. Пайдаланушы өзінің атауы мен деректемелері туралы мәліметтерді (заңды тұлғаларға қатысты) немесе дербес деректерін (жеке тұлғаларға қатысты) Құқық иеленушіге және/немесе оның аффилиирленген тұлғаларына ашуға өзінің келісімін береді.

4.16.9. Құқық иеленуші және оның аффилиирленген тұлғалары Қызметті көрсетуге қатысты техникалық қолдау көрсетпейді.

4.16.10. Әрбір Қызметтің Пайдаланушы пайдаланатын ресурстарға байланыстырылуы нақты бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау талаптарымен айқындалады. Тапсырыс беру үшін қажетті Қызметтер саны Пайдаланушы пайдаланатын серверлердің сипаттамаларымен, бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланушылар санымен және Құқық иеленуші айқындаған өзге де талаптармен анықталады.

4.16.11. Провайдер тек Пайдаланушының Провайдер ұсынатын бағдарламалық қамтамасыз етуге қатысты лицензиялық келісімдерді сақтауын бақылау мақсатында Пайдаланушының Серверіне қол жеткізуді жүзеге асыруға құқылы. Пайдаланушыға Провайдердің көрсетілген қол жеткізуіне кедергі келтіруге немесе оны бұғаттауға тыйым салынады, оның ішінде, бірақ онымен шектелмей: Провайдердің есептік жазбаларын, парольдерін, қол жеткізу құқықтарын, есептік жазбалардың SSH-кілттерін өшіру немесе өзгерту; Провайдер орнатқан бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс (іске қосу) параметрлерін өшіру және/немесе өзгерту. Көрсетілген құқықты іске асыру үшін Провайдер процестерді автоматтандыру мақсатында өз қалауы бойынша бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануы мүмкін.

4.16.12. Егер нақты бағдарламалық қамтамасыз етуге арналған лицензиялық келісімде өзгеше көрсетілмесе, Пайдаланушыға:

4.16.12.1. бағдарламалық қамтамасыз етуді сублицензиялауға немесе өзге де түрде оны пайдалану құқығын беруге;

4.16.12.2. бағдарламалық қамтамасыз етуді көшіруге және оның даналарын өзге тұлғаларға беруге;

4.16.12.3. өңдеуді жүзеге асыруға, декомпиляциялауға, дизассемблирлеуге, бастапқы кодты қалпына келтіруге (алуға) бағытталған кез келген әрекеттерді жасауға, технологияны ашуға, бағдарламалық қамтамасыз етуді түрлендіруге;

4.16.12.4. бағдарламалық қамтамасыз етудің және/немесе оның құрамына кіретін компоненттердің құрылымын өзгертуге (мұндай әрекеттер функционалмен көзделген жағдайларды қоспағанда);

4.16.12.5. зияткерлік құқықтарды қорғау белгілерін, дараландыру құралдарын жоюға;

4.16.12.6. авторлық құқықтарды қорғаудың техникалық құралдарының жұмысын бұғаттауға немесе түрлендіруге;

- 4.16.12.7. бағдарламалық қамтамасыз ету немесе оның кез келген элементі (аудиовизуалдық қатарды және бастапқы кодты қоса алғанда) негізінде қандай да бір туынды шығармаларды өзгертуге немесе жасауға, егер бұл функционалмен көзделмесе;
- 4.16.12.8. бағдарламалық қамтамасыз етуді құрамдас бөліктерге бөлуге;
- 4.16.12.9. бағдарламалық қамтамасыз етуді мақсатына сай емес түрде немесе қолданыстағы заңнаманы және берілген құқықтардың көлемін бұза отырып өзге де түрде пайдалануға тыйым салынады.

5. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ

- 5.1. Провайдер Пайдаланушыға Қызметтерге қатысты техникалық консультациялар береді.
- 5.2. Қолдау серверді басқару, қайта жүктеу, операциялық жүйені қайта орнату және бастапқы баптауларды қамтиды.
- 5.3. Қосымша жұмыстар бөлек келісім бойынша орындалады.
- 5.4. Бағдарламалау және оқыту қызметтері көрсетілмейді.
- 5.5. Жауап беру мерзімі – 3 (үш) сағатқа дейін.

6. ПРОВАЙДЕРДІҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІН ШЕКТЕУ

- 6.1. Провайдер Қызметтердің толық үздіксіздігіне немесе қателіксіз жұмысына кепілдік бермейді.
- 6.2. Провайдер Пайдаланушы контентінің мазмұны үшін жауап бермейді.
- 6.3. Провайдердің жауапкершілігі тек нақты дәлелденген залалмен шектеледі.
- 6.4. Провайдер келесі жағдайлар үшін жауапты болмайды:
- 6.4.1. интернет желісінің жұмысы;
 - 6.4.2. жанама шығындар немесе жоғалған пайда;
 - 6.4.3. аккаунт деректерінің жария болуы;
 - 6.4.4. Пайдаланушы әрекеттері;
 - 6.4.5. үшінші тұлғалардың әрекеттері;
 - 6.4.6. желілік шабуылдар;
 - 6.4.7. интернет арқылы алынған ақпарат немесе қызметтер.