

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “БАЛАНСИРОВЩИК НАГРУЗКИ”

Версия от 19.12.2024 г.

Вступает в силу с 19.12.2024 г.

Настоящие условия использования отдельных услуг (далее – «Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения (далее – «Соглашение»).

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге Балансировщик нагрузки. В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. Услуга предоставляется исключительно в сочетании с одной или несколькими другими услугами, такими как "Виртуальная вычислительная среда с панелью управления" или "Вычислительная среда с оркестрацией контейнеров".

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Описание услуги:
 - 2.1.1. Услуга Балансировщик нагрузки — это сетевой инструмент, который распределяет входящий сетевой трафик между серверами на уровне L-4.
 - 2.1.2. Услуга предназначена для обеспечения отказоустойчивости, высокой доступности и масштабируемости инфраструктуры. Балансировщик нагрузки автоматически перенаправляет трафик в случае отказа или недоступности одного из серверов.
 - 2.1.3. Услуга выполняет распределение трафика с использованием доступных алгоритмов.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу через Личный кабинет подав заявку Исполнителю любым из следующих способов: по телефону, через веб-сайт, по электронной почте или в мессенджере.
- 3.2. Оказание Услуги начинается с момента создания Услуги в Личном кабинете, после выполнения условий описанных в п. 3.1.
- 3.3. Заказчик может осуществлять работу непосредственно из Личного кабинета.
- 3.4. Заказчик самостоятельно настраивает балансировщик нагрузки.
- 3.5. Квоты Учетной записи устанавливаются Исполнителем автоматически и могут быть изменены по запросу при наличии технической возможности у Исполнителя.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Распределение ответственности за обеспечение работоспособности и безопасности услуг между Исполнителем и Заказчиком осуществляется следующим образом:

- Данные – Заказчик
- Конфигурация правил маршрутизации - 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 заказчиков	Увеличение квот Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы заказчиков	Сброс/смена пароля Личного кабинета	20 минут	24/7/365
Запросы заказчиков	Установка сетевого подключения между двумя зонами доступности	30 минут	24/7/365
Устранение возможных неисправностей	Критические неисправности, влекущие за собой полную остановку сервисов заказчиков.	60 мин	24/7/365
Устранение возможных неисправностей	Неисправности, незначительно влияющие на работу основных сервисов заказчиков.	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: +998 71 203 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 Услуги 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 настройками правил маршрутизации трафика, примененных Заказчиком.
- 5.10. Не подлежит компенсации простой, связанный с недоступностью или изменением конечного сервера или узла.
- 5.11. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя.
- 5.12. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.13. 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: +998 71 203 3022., факт которой был впоследствии подтвержден исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения исполнителем восстановительных работ.
- 5.14. 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.

- 5.15. 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.
- 5.16. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.17. 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.