

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ОБЛАЧНОЕ ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ”

Версия от 19.11.2024 г.

Вступает в силу с 01.12.2024 г.

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

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Объектное хранилище - услуга компании, предназначенный для хранения и распространения неограниченного объема данных.

Бакет - ресурс первого уровня, позволяющий организовать загрузку объектов в объектное хранилище, скачивание объектов, привязку доменных имен и сертификатов. Бакеты характеризуются типом, определяющим ограничения доступа к находящимся в нем данным.

Класс хранения - характеристика, определяющая тип Контейнера и предназначенная для реализации различных вариантов хранения.

Стандартное хранилище - класс хранения, при котором требуется высокопроизводительное Объектное хранилище с малым временем отклика.

Холодное хранилище - класс хранения, предназначенный для менее активных рабочих нагрузок чем в Стандартном хранилище, при котором требуется обеспечить немедленный доступ к редко используемым данным.

Основная учетная запись в хранилище (основной пользователь) - идентификационные данные, по которым предоставляется полный доступ к хранилищу и находящимся в нем данным.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к объектному хранилищу (далее – «Услуга»). В распоряжение Заказчика передается часть ресурсов инфраструктуры, размещаемой на Технической площадке Исполнителя. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

2.1. Описание Услуги:

- 2.1.1. Облачное объектное хранилище представляет собой Услугу по предоставлению хранилища данных в формате объектов, где каждый объект включает данные, метаданные и уникальный идентификатор.
- 2.1.2. Услуга предназначена для хранения и управления неструктурированными данными, которые могут быть использованы для различных задач. Объектное хранилище поддерживает доступ к данным через API.
- 2.1.3. Услуга обеспечивает возможность масштабирования в зависимости от потребностей Заказчика, с учетом объема данных и требований к хранению.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу через Личный кабинет или 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. При подключении Услуги автоматически создается Основная учетная запись в хранилище данных (основной пользователь). С ее помощью Заказчику предоставляется доступ к хранилищу посредством различного программного обеспечения. Основному пользователю предоставляется полный доступ к хранилищу и всем находящимся в нем данным.
- 3.5. Заказчик самостоятельно определяет тип Бакета, а также может его произвольно менять в процессе использования Услуги.
- 3.6. Заказчик самостоятельно определяет Класс хранения при создании Бакета и не может менять данный класс в дальнейшем.
- 3.7. Квоты Учетной записи устанавливается Исполнителем автоматически и может быть изменен по запросу при наличии технической возможности.
- 3.8. Заказчику запрещается использовать вычислительную среду для:
 - 3.8.1. Хранения данных, нарушающих действующее законодательство РУз.
 - 3.8.2. Размещения вредоносных скриптов, данных и приложений, которые могут негативно повлиять на работу других Заказчиков или вычислительной среды.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

- Данные - Заказчик
- Приложения - Исполнитель
- Связующее ПО - Исполнитель
- Операционная система - Исполнитель
- Платформа виртуализации - Исполнитель
- Аппаратная платформа - Исполнитель

- Сетевая инфраструктура - Исполнитель

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Обращения Заказчиков принимаются по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +998 71 203 3022.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. Исполнитель гарантирует доступность Услуги за отчетный период по (SLA) – 99,9 %.
- В случае нарушения вышеуказанного уровня сервиса, Заказчику выплачивается следующая компенсация в процентах от стоимости отчетного периода использования Услуги:

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%

- 5.5. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.6. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.7. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.8. 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 подтверждён исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения исполнителем восстановительных работ.

- 5.9. 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.
- 5.10. В случае потери и (или) повреждения информации или контента Заказчика в результате аварии, произошедшей по вине Исполнителя, Заказчику предоставляется Компенсация, на основании Запроса Заказчика, в размере 50% стоимости потребленных Сервисов в Отчетном периоде, в течение которого произошли потеря и (или) повреждение контента.
- 5.11. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.12. 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.