

Публичная оферта (предложение) по предоставлению сервиса виртуальной инфраструктуры

г.Астана

2023г.

Настоящее предложение Товарищества с ограниченной ответственностью «Умные города» (далее – Оператор), в лице Генерального директора Абилгалиева Н.М., действующего на основании Устава, размещенное на сайте Оператора www.aitu.cloud и, в силу положений статей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан, является публичной офертой, по которой Оператор делает предложение заключить Договор оказания сервиса виртуальной инфраструктуры, на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

Полным и безоговорочным принятием условий настоящего Договора-Оферты в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса РК считается осуществление Клиентом конклюдентных действий – регистрации в Учетной системе Оператора, расположенной на сайте Оператора.

Данное предложение содержит все существенные условия, т.е. условия, которые признаны существенными законодательством Республики Казахстан или необходимы для оказания сервиса виртуальной инфраструктуры (далее – Сервис), а также те условия, относительно которых по заявлению Оператора должно быть достигнуто соглашение.

Термины и определения

Все Общие Термины и определения, используемые в настоящем Договоре и его Приложениях, если иное явно не определено Применимым законодательством, либо общеизвестными стандартами компьютерной и телекоммуникационной индустрии, а также, если иное явно не предусмотрено текстом Договора:

Договор-Оферта - настоящее предложение, которое делает Оператор любому, кто отзовется, и которое содержит все существенные условия.

Клиент - заказчик, покупатель, приобретатель сервисов в соответствии с настоящим Договором-Офертой.

Стороны – сторонами Договора-Оферты являются совместно Оператор и Клиент.

Акцепт – ответ Клиента или совершение Клиентом действий, определенных Договором-Офертой, свидетельствующих о полном и безоговорочном принятии условий Договора-Оферты (ст. 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан).

Заказ – выбираемый Клиентом набор параметров Сервисов, содержащий информацию о наименовании заказанного Сервиса, запрашиваемую конфигурацию и параметры Сервиса, стоимость. Заказы размещаются Клиентом в электронной форме через соответствующий функционал Платформы или путем обращения в службу поддержки.

Сайт – интернет сайт, расположенный по адресу <https://aitu.cloud> предоставляющий Клиенту доступ к Сервису. Оператор размещает на Сайте информацию, обязательную для Клиента.

Платформа «Aitu Cloud*» (Платформа)** — доступная Клиенту через Сайт и оперируемая Оператором программа для ЭВМ, которая предоставляет Клиенту доступ к выбранным Сервисам.

Сервис — услуга Оператора, предоставляемая Клиенту на платформе Aitu Cloud (известная под наименованием «Сервис виртуальной инфраструктуры» (Infra), состоящая в предоставлении Клиенту возможности создания виртуальных серверов и виртуальных дисков на серверах Оператора).

Контент — размещенные на Сервисе электронные документы, графические изображения, фотографии, скрипты, тексты, видео, музыка, звуки, компьютерные программы и другие объекты (файлы), загружаемые Клиентом.

Консоль управления - раздел сайта предназначенный для управления виртуальной инфраструктурой Клиента, а также просмотра информации о ее состоянии и получения уведомлений от Оператора.

Запрещённый контент — любой Контент, описанный в п. 9.7 . настоящего Договора-Оферты, а также иные материалы, использование которых запрещено законодательством РК.

Недоступность Сервиса (Даунтайм) — интервал времени с момента отправки Клиентом в службу поддержки Оператора сообщения по электронной почте на адрес help@aitu.cloud или через форму обратной связи в личном кабинете, факт которой был впоследствии подтвержден Оператором, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Оператором восстановительных работ.

Отчетный период — период времени продолжительностью 1(один) календарный месяц, при этом исчисление первого Отчетного периода Сервиса по Договору-Оферте осуществляется с даты Акцепта, и завершается в дату истечения соответствующего календарного месяца.

Учетная система - программно-аппаратный комплекс Оператора предназначенный для фиксации объема оказываемых Сервисов.

1. Предмет Договора-Оферты

- 1.1. Правила предоставления и использования каждого Сервиса конкретизируются в приложениях к Договору-Оферте.
- 1.2. Объемы и сроки использования Сервисов определяются Клиентом путем размещения Заказов.
- 1.3. Условием использования Платформы является полное и безоговорочное принятие Клиентом положений настоящего Договора-Оферты, включая приложения.
- 1.4. При каждом доступе и/или фактическом использовании Сервиса Клиент соглашается с положениями настоящего Договора-Оферты в редакции, которая действовала на момент фактического использования Сервиса.
- 1.5. Приложение №1 - Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации
- 1.6. Приложение №2 - Параметры сервиса VDC
- 1.7. Приложение №3 - Порядок и сроки проведения технических работ
- 1.8. Приложение №4 - Доступность виртуальных машин
- 1.9. Приложение №5 - Порядок и сроки оказания базовой технической поддержки
- 1.10. Приложение №6 - Тарифы
- 1.11. Приложение №7 - №9 Форма отчетности

2. Порядок заключения, расторжения и изменения Договора-Оферты

- 2.1. Настоящий Договор-Оферта вступает в силу, когда вы нажимаете кнопку «Я принимаю» или флажок рядом с этими условиями или, если раньше, когда вы используете любое из Предложений сервиса («Дата вступления в силу»). Вы заявляете нам, что имеете право заключать настоящий Договор-Оферту на законных основаниях.
- 2.2. Договор-Оферта вступает в силу с момента Акцепта Оферты Клиентом или с даты подписания Договора-Оферты Сторонами.
- 2.3. Договор-Оферта считается заключенным на 1 (один) календарный год с даты Акцепта Клиентом Договора-Оферты. В случае если ни одна из Сторон за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора-Оферты, не заявит о намерении расторгнуть Договор-Оферту, то его действие автоматически продлевается на прежних условиях на каждый последующий календарный год.
- 2.4. При заключении Договора-Оферты ему присваивается номер, который отображается в соответствующем разделе *Консоли управления*.
- 2.5. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора-Оферты и приложений к нему. О вводимых изменениях Оператор извещает Клиента путем опубликования сообщения об изменениях, самих изменений и/или новых документов на Сайте Оператора, и/или при помощи других средств коммуникации.
- 2.6. Если Клиент не согласен с вводимыми изменениями, он вправе незамедлительно расторгнуть настоящий Договор-Оферту, уведомив об этом Оператора в письменном виде. В случае отсутствия у Оператора письменного уведомления от Клиента о расторжении Договора-Оферты по указанным причинам в течение 10 (десяти) календарных дней с момента вступления изменений в силу, указанные изменения считаются принятыми Клиентом.
- 2.7. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор-Оферту с обязательным уведомлением Клиента, направленном ему в порядке, предусмотренном Договором-Офертой, не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора-Оферты.
- 2.8. В случае, если задержка по оплате превысит 30 (тридцать) календарных дней с момента наступления срока платежа – Оператор вправе расторгнуть Договор-Оферту и незамедлительно с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению удалить информацию и данные Клиента.
- 2.9. Клиент вправе расторгнуть настоящий Договор-Оферту и отказаться от сервисов Оператора в любое время в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Оператора, направленном ему в порядке, предусмотренном Договором-Офертой, не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора-Оферты..
- 2.10. Договор-Оферта будет считаться прекратившим действие только после завершения всех взаиморасчетов между Сторонами

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Оператор обязуется:

- 3.1.1. Зарегистрировать Клиента в Учетной системе Оператора;
- 3.1.2. Передать Клиенту на адрес электронной почты логин и пароль для доступа к индивидуальной Консоли управления;
- 3.1.3. Предоставлять Клиенту доступ к заказанным им Сервисам;
- 3.1.4. Вести учет потребления и оплаты Сервисов Клиентом с помощью своих учетных приборов;
- 3.1.5. Сохранять конфиденциальность информации Клиента, полученной от него при регистрации в Учетной системе Оператора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РК, настоящим Договором-Офертой и приложениями к нему, а также соглашением о конфиденциальности, опубликованном на Сайте Оператора;
- 3.1.6. Публиковать официальные сообщения, связанные с обслуживанием Клиентов, вводом новых тарифов и тарифных планов, изменением и закрытием тарифов и тарифных планов, изменением Договора-Оферты и приложений к нему и т.д. на Сайте Оператора, и/или путем отправки информации об изменениях на электронный адрес Клиента, указанный в Панели управления/зарегистрированный в Учетной системе Оператора, не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до ввода/применения новых тарифов, тарифных планов и пр.;
- 3.1.7. Не позднее 5-го числа месяца, в котором осуществляется оплата, предоставлять Клиенту документы для внесения последним стоимости Сервиса, а также предоставлять Клиенту счет-фактуру и акт выполненных работ по оказанным Сервисам, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
- 3.1.8. Исполнять иные обязанности, отраженные в настоящем Договоре-Оферте и приложениях к нему.
- 3.1.9. Уведомлять Клиента письменно (по электронной почте на указанный клиентом при регистрации адрес) о запланированных профилактических работах не менее, чем за 72 (семьдесят два) часа до предполагаемого времени проведения данных работ. В экстренных случаях Оператор может уведомить о профилактических работах в оперативном порядке.

3.2. Оператор вправе:

- 3.2.1. Потребовать от Клиента (взыскать с Клиента) дополнительной оплаты затраченных ресурсов, если по вине или инициативе последнего объем фактически оказанных и/или предоставленных Сервисов превысил объем Сервисов, предусмотренных условиями Договора и/или заказанных через Панель управления;
- 3.2.2. Полагаться на полноту, актуальность и достоверность передаваемой Клиентом информации;
- 3.2.3. Приостановить Клиенту доступ к Сервисам в случаях:
 - несоблюдения Клиентом нас допустимого использования Сервисов согласно Приложениям №2, №3, №4, №5;
 - нарушения Клиентом сроков и условий оплаты Сервисов, установленных Договором-Офертой и/или Специальными условиями;
 - наступления обстоятельств непреодолимой силы;
 - в случае получения соответствующего указания от уполномоченного государственного органа;

- в случае, если Клиент использует Сервисы с нарушением исключительных прав правообладателей результатов интеллектуальной деятельности;
 - В случае размещения запрещенного контента
- 3.2.4. Привлекать для целей предоставления Сервисов третьих лиц, отвечая за их действия, как за свои собственные;
- 3.2.5. В случае, если задержка по оплате превысит 30 (тридцать) календарных дней с момента наступления срока платежа – незамедлительно с или без предварительного уведомления и по своему усмотрению удалить информацию и данные Клиента;
- 3.2.6. Оператор имеет право с согласия Клиента в маркетинговых целях в средствах массовой информации и в социальных сетях информировать потенциальных клиентов о том, что Клиент пользуется Сервисом Платформы.

3.3. Клиент обязан:

- 3.3.1. Предоставить все необходимые запрашиваемые Оператором данные, информацию и документы. Регистрация в Учетной системе оператора производится после подписания Договора-оферты;
- 3.3.2. Своевременно принимать и оплачивать услуги Оператора в размере и в сроки, установленные Договором-Офертой и приложениями к нему;
- 3.3.3. Своевременно предоставлять Оператору материалы, документы и сведения (данные), необходимые для исполнения Оператором своих обязанностей по Договору-Оферте;
- 3.3.4. На регулярной основе самостоятельно знакомиться с действующей редакцией Договора -Оферты и приложений к нему и соблюдать их в полном объеме;
- 3.3.5. Нести ответственность за свои действия и/или бездействия по использованию Сервиса.
- 3.3.6. Соблюдать требования законодательства Республики Казахстан (далее – РК) по части информационных систем, в том числе «Закона о связи», Закона РК «Об авторском праве и смежных правах», Закона РК «О защите прав потребителей» и других, неся ответственность за нарушения, произведенные на Платформе и самостоятельно отвечать по любым возможным искам третьих лиц по части названных нарушений.

3.4. Клиент вправе:

- 3.4.1. Пользоваться Сервисами Оператора в пределах, установленных Договором-Офертой и приложениями к нему;
- 3.4.2. Заказывать у Оператора дополнительные Сервисы согласно Тарифам на них;
- 3.4.3. Отказаться от ранее заказанных Сервисов в порядке, определенном Договором-Офертой и приложениями к нему.
- 3.4.4. Стороны обязаны соблюдать положения Договора-Оферты, касающиеся конфиденциальности.
- 3.4.5. Стороны обязаны соблюдать требования законодательства и условия Договора-Оферты.

4. Определение количества (объема) и стоимости Сервисов

- 4.1. Количество (объем) заказанных и используемых Клиентом Сервисов отражается в Панели управления. Стоимость заказанных и используемых Сервисов определяется в соответствии с тарифами.

- 4.2. Тарифы на Сервисы указываются в национальной валюте Республики Казахстан - тенге. Банковские комиссии (если возникают) оплачиваются каждой Стороной самостоятельно.
- 4.3. Все указанные в Договоре-Оферте и приложениях цены включают сумму НДС по ставке 12% (двенадцать процентов).
- 4.4. Количество (объем) потребленных Сервисов определяется исключительно на основании данных **Учетной** системы Оператора, являющихся основанием для выставления счета Клиенту и/или списания средств с Лицевого счета за оказанные сервисы.
- 4.5. Оператор вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на Сервисы, изменять и/или вводить новые тарифы, закрывать тарифы.
- 4.6. Если Клиент не согласен с изменениями используемого им тарифа и/или тарифного плана, он вправе либо перейти на иной тариф и/или тарифный план, либо незамедлительно расторгнуть Договор-Оферту. В случае отсутствия у Оператора письменного уведомления от Клиента о расторжении Договора-Оферты или заявки Клиента из Панели управления о переходе на иной тариф и/или тарифный план по указанным причинам в течение 10 (десяти) календарных дней с момента вступления изменений в силу, указанные изменения считаются принятыми Клиентом.
- 4.7. В случае закрытия Оператором тарифа и/или тарифного плана, используемого Клиентом, Клиент вправе либо перейти на иной тариф и/или тарифный план или незамедлительно расторгнуть Договор-Оферту. В случае отсутствия у Оператора письменного уведомления от Клиента о расторжении Договора-Оферты или заявки Клиента из Панели управления о переходе на иной тариф и/или тарифный план по указанным причинам в течение 10 (десяти) дней с момента закрытия тарифа и/или тарифного плана, Оператор вправе по своему усмотрению перевести Клиента на иной тариф и/или тарифный план либо оставить Клиента на прежнем тарифе и/или тарифном плане.

5. Порядок оплаты Сервисов

- 5.1. Клиент производит оплату услуг по настоящему Договору-Оферте Оператору ежемесячно, на основании акта выполненных работ (оказанных услуг) (далее именуемый «Акт») и счета-фактуры, предоставляемых Оператором.
- 5.2. Клиент производит оплату в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения подписанного счета-фактуры от Оператора и подписания Сторонами Акта.
- 5.3. Акт составляет Оператор и направляет Клиенту не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным месяцем. Клиент в течение 5 рабочих дней подписывает Акт либо предоставляет мотивированный отказ от подписания Акта.
- 5.4. Акт составляется по форме, определенной законодательством Республики Казахстан.
- 5.5. К Акту прикладывается отчет о предоставленных Оператором Клиенту Сервисах, по форме согласно Приложений № 5, №6, №7, к данному Договору-Оферте.
- 5.6. Обязательства по оплате Сервисов считаются выполненными в момент поступления денег на банковский счет Оператора

- 5.7. Сумма налога на добавленную стоимость, подлежащая оплате Клиентом Оператору в связи с оказанными Сервисами, определяется в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан и указывается в выставляемых Оператором документах.
- 5.8. Предельная годовая сумма Договора составляет 20 000 000 (двадцать миллионов) тенге, включая НДС.

6. Ограничение ответственности

- 6.1. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет перед Клиентом ответственности за упущенную выгоду и косвенные убытки, возникшие в результате или в связи с предоставлением Сервисов.
- 6.2. Оператор не гарантирует, что будет самостоятельно осуществлять резервное копирование информации и Контента Клиента и того, что сохраненные информация и Контент могут быть восстановлены и не будет нести ответственность за архивирование и резервное копирование информации и Контента Клиента.
- 6.3. Оператор не гарантирует, что Сервисы будут соответствовать требованиям и ожиданиям Клиента. Клиент соглашается с тем, что предоставление Сервисов осуществляется с использованием программных продуктов Оператора, которые работают по принципу «как есть» («as is»).
- 6.4. Оператор не контролирует содержание информации и Контента, размещаемых на ресурсах Платформы и публикуемых или распространяемых Клиентом с использованием Сервисов, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации и Контента.
- 6.5. Оператор не несет ответственности по претензиям Клиента, связанным с удаленным доступом к Сервисам, связанным с качеством функционирования сетей операторов связи, политикой обмена трафиком между операторами связи, с функционированием оборудования и программного обеспечения Клиента и другими обстоятельствами, находящимися вне контроля Оператора.
- 6.6. Оператор не несет ответственности по претензиям и искам третьих лиц, в случае если Клиент оказывает услуги таким третьим лицам с использованием Сервисов. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Клиента, совершенных с использованием Сервисов.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы. К указанным обстоятельствам относятся, не ограничиваясь: стихийные бедствия, террористические акты, военные действия, природные и промышленные катастрофы, гражданские беспорядки, сбои в телекоммуникационных или энергетических сетях, неправомерные действия третьих лиц, последствия действий вредоносных программ, запретительные акты государственного органа, препятствующие исполнению своих обязательств Сторонами, а также иные обстоятельства

чрезвычайного характера и непреодолимой силы, признаваемые таковыми в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

- 7.2. При наступлении указанных в разделе 7.1 обстоятельств Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по Договору-Оферте, должна в кратчайший срок уведомить о них в письменном виде другую Сторону с приложением соответствующих доказательств, но не позднее пяти (5) календарных дней после начала их действия. Не уведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы не дает права ссылаться на наступление таких обстоятельств как на обстоятельства, препятствующие исполнению свои обязательства по Договору-Оферте.
- 7.3. Доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будет служить документ, выдаваемый уполномоченной организацией страны, где данные обстоятельства имели место.
- 7.4. В случаях наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору-Оферте отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если наступившие обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, то Стороны обязаны решить вопрос о юридической судьбе Договора-Оферты.

8. Порядок разрешения споров

- 8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, будут по возможности решаться путем проведения встреч и переговоров между Сторонами.
- 8.2. В случае, если споры и разногласия не могут быть решены путем переговоров они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Оператора.
- 8.3. Договор-Оферта регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9. Прочие положения

- 9.1. Условия и порядок раскрытия конфиденциальной информации Сторонами определены в Приложении **“Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации”**, являющейся неотъемлемой частью **Договора-Оферты**.
- 9.2. Клиент не вправе передавать свои права и обязанности или их часть по настоящему Договору-Оферте третьему лицу без письменного согласия Оператора.
- 9.3. Клиент гарантирует, что до заключения настоящего Договора-Оферты им предоставлены Оператору сведения (ФИО, полное фирменное наименование, место регистрации) о его значимых участниках/акционерах (лицах, владеющих долями/акциями в размере 10 и более процентов от уставного капитала в соответствующих организациях в цепочке владения бизнесом) и бенефициарных собственниках (физических лицах, которые в конечном итоге владеют или контролируют Контрагента), с приложением подтверждающих документов.
- 9.4. При внесении каких-либо изменений в документы, указанные в п. 9.3 Договора-Оферты, в том числе при изменении состава участников/акционеров и

бенефициарных собственников, Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Оператора с предоставлением подтверждающих документов.

- 9.5. Оператор вправе осуществить односторонний отказ от Договора-Оферты либо потребовать досрочного расторжения Договора-Оферты, письменно предупредив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения, если у Оператора есть основания предполагать, что Клиент и/или его значимые должностные лица, участники/акционеры и/или бенефициарные собственники участвуют в мошенничестве, отмывании денег, финансировании терроризма, нарушении прав человека, иной преступной деятельности либо, если заключение и/или исполнение настоящего Договора-Оферты повлечет нарушение или риск нарушения международных экономических санкций.

При этом односторонний отказ и/или досрочное расторжение Договора-Оферты по инициативе Оператора не дает право Клиенту требовать возмещения Оператором убытков и упущенной выгоды.

- 9.6. Клиент подтверждает, что ознакомлен с пунктом 10. «Положения комплаенс» изложенными в настоящем Договоре-Оферте.
- 9.7. Оператор не использует данные Клиента, размещенных на ресурсах платформы, если это не требуется для иных необходимых действий по Договору. Оператор обязуется уведомлять Клиента о всех известных Оператору фактах нарушений в части конфиденциальности данных, затрагивающих Контент Клиента.
- 9.8. Размещение Контента на серверах Оператора и его использование не должно нарушать любое применимое законодательство, в частности, Клиент не вправе:
- 9.8.1. загружать, хранить, передавать, предоставлять доступ другим лицам или иным образом доводить до всеобщего сведения (размещать на Сервисе) Контент и прочие результаты интеллектуальной деятельности правообладателей при отсутствии явным образом выраженного согласия указанных лиц и/или необходимого объема прав на такие действия;
- 9.8.2. загружать, хранить, передавать, предоставлять доступ другим лицам к Контенту, запрещенному применимым законодательством, либо Контенту, хранение или использование которого требует получения специальных разрешений от уполномоченных органов или лиц, при отсутствии у Заказчика соответствующих разрешений.

10. Положения комплаенс

- 10.1. В течение действия настоящего Договора-Оферты Клиент обязан соблюдать и обеспечивать соблюдение своими работниками, директорами, и иными должностными лицами, агентами или субподрядчиками все нормативные правовые акты касающиеся противодействия взяточничеству, коррупции и отмыванию денежных средств; соблюдения экономических санкций. В частности, Клиент обязуется не предпринимать и контролировать чтобы никто из них не предпринимал следующих действий:

1) платить, обещать заплатить или предлагать заплатить, или разрешать оплату любой комиссии, премии за выполнение, подкуп, вознаграждение или откат в отношении настоящего Договора-Оферты, или отдавать любые другие указания нарушающие требования нормативно правовых актов в сфере по противодействию коррупции или заключать какие-либо соглашения, по которым

любая такая комиссия, премия за выполнение, подкуп, вознаграждение или откат могут быть или будут выплачены в любое время; или

2) предлагать, обещать или предоставлять любое незаконное материальное или иное преимущество, прямо или косвенно, любому государственному служащему с намерением повлиять на действия или решения такого лица при выполнении своих официальных должностных обязанностей с целью получения или сохранения бизнеса, или иной несправедливой выгоды или преимущества.

Клиент обязан незамедлительно уведомить Оператора о любых фактах нарушений данного пункта. Ничто в настоящем Договоре-Оферте не возлагает на Оператора ответственность по возмещению Клиенту любых таких выплаченных или обещанных указанных выше компенсаций, вознаграждений.

10.2. Клиент подтверждает, что ни он, ни его участники/акционеры, бенефициарные собственники, члены органов управления и/или контроля:

1) не были осуждены, не являлись объектами судебных расследований или иным образом не привлекались к любой уголовной, гражданско-правовой или административной ответственности за любое нарушение, связанное с мошенничеством, взяточничеством, коррупцией, отмыванием денег, нарушением санкций или любым иным уголовным преступлением;

2) не являются связанными/аффилированными лицами по отношению к Компании, а также отсутствует конфликт интересов между ними и Компанией в отношении настоящего договора.

10.3. Любые передаваемые Сторонами персональные данные (далее – Персональные данные) в соответствии с определением применимого законодательства о персональных данных и их защите (далее – Законодательство о защите персональных данных) считаются Конфиденциальной информацией. При сборе и обработке Персональных данных Стороны обязуются строго соблюдать требования Законодательства о защите персональных данных и настоящего Договора-Оферты. Сторона, предоставляющая Персональные данные, гарантирует соответствие передачи Персональных данных по настоящему Договору-Оферте целям сбора и обработки, заявленным субъекту при их сборе, а также, если требуется по Законодательству о защите персональных данных, наличие подтвержденного согласия субъекта Персональных данных, допускающего их сбор и обработку другой Стороной.

11. Техническая поддержка

11.1. Клиенту необходимо отправить сообщения/запросы с электронной почты, зарегистрированной в Учетной системе Оператора. Текст Запроса на обслуживание и Запроса на предоставление информации должен содержать полное описание необходимой информации/ошибки/инцидента.

11.2. Клиенту при возникновении вопросов по Сервисам, обнаружение некорректно выделенных ресурсов, при сложностях регистраций в Учетной системе, а также при любых вопросах необходимо отправить в службу поддержки Оператора сообщения по электронной почте на адрес help@aitu.cloud, факт которой был впоследствии подтвержден Оператором о регистрации заявки согласно положениям Приложения №4. Продолжительность обработки заявок зависит от сложности и времени обработки информации дополнительных служб Оператора. (смотреть Приложение №4).

12. Реквизиты оператора:

ТОО «Умные города»

г. Нур-Султан, район Алматы, проспект Р.Қошқарбаев, здание 1/4

БИН 190240031320

IBAN KZ1594805KZT22033321

в филиале № 5

АО «Евразийский банк» г. Нур-Султан

SWIFT EURIKZKA

Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации

но Вместе с Договором-Офертой «Стороны» заключили настоящее Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации (далее – настоящее Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящим Соглашением Стороны определяют условия и порядок предоставления друг другу конфиденциальной информации, определенной в пункте 1.3 настоящего Соглашения, а также в целях, определенных в пункте 1.2 настоящего Соглашения. Сторона, располагающая конфиденциальной информацией (далее – Раскрывающая Сторона), будет раскрывать конфиденциальную информацию другой Стороне (далее – Получающая Сторона) в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

1.2. Основной целью взаимодействия Сторон и предоставления конфиденциальной информации в рамках настоящего Соглашения является оказание Оператором сервиса виртуальной инфраструктуры.

1.3. К конфиденциальной информации в рамках настоящего Соглашения относятся любые сведения, которые не являются общедоступными, имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, и Раскрывающая Сторона и/или её аффилированные лица принимают меры к её охране.

К конфиденциальной информации Стороны договорились относить в том числе, но не ограничиваясь, следующую информацию:

1.3.1. Информацию о Сторонах и аффилированных с ними юридических и физических лицах, составляющей коммерческую тайну в соответствии с внутренними документами, либо которая по каким-либо основаниям не является общеизвестной и/или не подлежащей разглашению;

1.3.2. Любые другие отчеты, обзоры, собранные данные, исследования или иные документы, подготовленные и предоставленные Раскрывающей Стороной Получающей Стороне.

1.4. Носители конфиденциальной информации могут иметь, соответственно, пометку «Конфиденциально».

1.5. Конфиденциальная информация может передаваться Получающей Стороне в письменной (электронной) форме - в виде документов, текстов, компьютерных программ, алгоритмов, моделей данных, схем или рисунков, устно, путем демонстрации, или предоставления доступа к носителям.

1.6. Содержание конфиденциальной информации, передаваемой Получающей Стороне в устной форме в ходе совещаний, переговоров, консультаций, рабочих встреч и т.п. (в дальнейшем именуемых «Совещание»), фиксируется в Протоколе, который подписывается всеми участниками Совещания. Об обсуждении вопросов, касающихся конфиденциальной информации, участники Совещания предупреждаются представителем Раскрывающей Стороны перед его началом, и ни один из участников не имеет права отказаться от подписания Протокола.

1.7. Раскрывающая Сторона, являющаяся обладателем конфиденциальной информации, передает (или обеспечивает в каком-либо виде) доступ Получающей Стороне к конфиденциальной информации в целях, предусмотренных пунктом 1.2 настоящего Соглашения.

1.8. Получающая Сторона не может использовать конфиденциальную информацию Раскрывающей Стороны, кроме как для целей, указанных в пункте 1.2 настоящего Соглашения.

2. Обязательства Сторон по Соглашению

2.1. Получающая Сторона обязуется принять все разумные и достаточные меры, чтобы не допустить доступа к конфиденциальной информации Раскрывающей Стороны или ее передачи третьим лицам, а также организовать контроль за соблюдением этих мер.

2.2. К конфиденциальной информации и ее носителям допускаются работники Получающей Стороны, имеющие непосредственное отношение к выполнению Сторонами своих обязательств, после подписания настоящего Соглашения, и в том объеме, в каком они им необходимы для реализации целей, указанных в п.1.2. настоящего Соглашения.

2.3. Раскрывающая Сторона обязуется предоставлять конфиденциальную информацию только ответственным лицам Получающей стороны и/или специально назначенному представителю.

2.4. Настоящим Раскрывающая Сторона согласна на раскрытие Получающей Стороной конфиденциальной информации своим аффилированным лицам, и профессиональным консультантам, при условии, что Получающая Сторона будет ответственна перед Раскрывающей Стороной за сохранение такими аффилированными лицами и профессиональными консультантами конфиденциальности раскрытой информации в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

В случае если Получающей Стороной является ТОО «Умные города», то Раскрывающая Сторона согласна на раскрытие конфиденциальной информации Получающей Стороной юридическим лицам, входящим в Группу компаний ERG s.a.r.l. Под компаниями Группы ERG S.a.r.l понимаются компании ERG S.a.r.l, а также иные организации, в которых ERG S.a.r.l имеет прямое либо опосредованное участие.

2.5. Получающая Сторона должна соблюдать все применимые законы и правила в отношении хранения и использования Конфиденциальной информации и не должна использовать Конфиденциальную информацию в каких-либо незаконных целях.

3. Условия реализации Соглашения

3.1. Конфиденциальная информация может быть предоставлена Раскрывающей Стороной Получающей Стороне в письменной форме (оригиналы и/или копии документов, отчетов, обзоров и т.п.), в устной форме (в ходе переговоров, интервью или презентаций) или на электронных носителях.

При передаче конфиденциальной информации в электронном виде информация подлежит шифрованию:

- для работы с электронной почтой должны использоваться безопасные методы передачи данных с использованием шифрования (TLS, IPSec, SSH), включая универсальные решения применяющие такие методы (например, gmail.com);
- для мгновенной переписки в обязательном порядке должны использоваться мессенджеры с применением шифрования (например, «Aitu», «SmartERG»);
- передача любых файлов должна осуществляться только в зашифрованном виде (например, в архиве, защищенном паролем, при этом пароль должен передаваться по альтернативному зашифрованному каналу).

3.2. Обязательство Получающей Стороны об обеспечении конфиденциальности такой информации действует и в том случае, когда конфиденциальная информация не была помечена как конфиденциальная или в отношении нее не была сделана оговорка о конфиденциальности в письменной, устной или электронной форме, в форме уведомления, но при этом такая информация передавалась в рамках настоящего Соглашения в целях, определенных в пункте 1.2. настоящего соглашения.

3.3. Информация Раскрывающей Стороны не будет считаться конфиденциальной, и Получающая Сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

а) общедоступна;

б) уже известна Получающей стороне и находилась в распоряжении и владении Получающей Стороны и не являлась предметом какого-либо ограничения на момент ее получения Получающей Стороной;

в) является или становится публично известной, в том числе в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Раскрывающей Стороны;

г) легально получена от третьей стороны, не связанной обязательствами соблюдать конфиденциальность перед Раскрывающей Стороной, без ограничения и без нарушения настоящего Соглашения;

д) была разработана Получающей стороной независимо от Раскрывающей Стороны

3.4. На Получающую Сторону возлагается обязательство доказательства своего права на любое исключение, подпадающее под действие настоящего раздела настоящего Соглашения.

4. Защита конфиденциальной информации и гарантии неразглашения

4.1. Получающая Сторона обязуется не передавать/не разглашать прямо или косвенно конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны любой третьей стороне, за исключением третьей стороны, с которой она взаимодействует или которую вынуждена привлекать к выполнению обязательств в качестве соисполнителя, при условии, что названная третья сторона обязуется принять надлежащие меры по охране конфиденциальности, предусмотренные настоящим Соглашением, и что Получающая Сторона будет ответственна перед Раскрывающей Стороной за сохранение такой третьей стороной конфиденциальности раскрытой информации в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

Право снятия с информации статуса конфиденциальной принадлежит исключительно Раскрывающей Стороне.

4.2. Получающая Сторона обязана в минимально короткий срок с момента обнаружения признаков разглашения конфиденциальной информации Раскрывающей Стороны или несанкционированного доступа к ним третьих лиц, уведомить об этом Раскрывающую Сторону и принять все возможные меры для уменьшения последствий разглашения или несанкционированного доступа.

4.3. Получающая Сторона обязуется допускать к местам хранения, обработки и использования конфиденциальной информации Раскрывающую сторону.

Раскрывающая Сторона в случае выявления нарушения мер по охране конфиденциальности конфиденциальной информации вправе запрещать или приостанавливать обработку такой информации, а также требовать немедленного возврата или уничтожения полученных носителей конфиденциальной информации.

5. Возврат конфиденциальной информации

5.1. В случае расторжения настоящего Соглашения Сторонами в соответствии с пунктом 11.2 Получающая Сторона обязуется вернуть Раскрывающей Стороне все носители и документы, содержащие конфиденциальную информацию, предоставленные ей Раскрывающей Стороной.

Для целей настоящего пункта в отношении любого документа, сообщения или копии, которые хранятся в электронной форме, «возвратить» означает удалить всю конфиденциальную информацию со всех компьютеров, текстовых процессоров или иных аналогичных устройств Получающей Стороны, которыми она обладает, или сделать их в достаточной степени недоступными. Тем не менее, Получающая Сторона имеет право сохранить копию Конфиденциальной информации для внутренних целей.

При этом возврат или уничтожение Получающей Стороной документированной Конфиденциальной информации или находящейся в электронной форме не освобождает Получающую Сторону от соблюдения режима конфиденциальности в соответствии с настоящим Соглашением.

5.2. В случае реорганизации или ликвидации одной из Сторон до даты прекращения действия настоящего Соглашения предусматривается следующий порядок охраны конфиденциальной информации:

а) при реорганизации: уведомление второй Стороны о факте реорганизации и возврат по требованию Раскрывающей стороны или ее правопреемника конфиденциальной информации на всех материальных носителях Передающей стороне или ее правопреемнику;

б) при ликвидации: возврат конфиденциальной информации на всех носителях Раскрывающей стороне.

6. Срок защиты и неразглашения конфиденциальной информации

6.1. Получающая Сторона соглашается осуществлять меры по охране и неразглашению конфиденциальной информации, полученной ею от Раскрывающей Стороны, в течение 3 (трех) лет с момента последней передачи конфиденциальной информации. При этом в случае подписания Сторонами в последующем соглашения/договора в отношении указанной в пункте 1.2 цели и включающему в себя обязательства, относящиеся к защите конфиденциальной информации, такое

последующее соглашение/договор заменяет настоящее Соглашение с момента его подписания.

7. Права на конфиденциальную информацию

7.1. Конфиденциальная информация, передаваемая Раскрывающей Стороной Получающей Стороне в какой-либо форме согласно настоящему Соглашению, будет и останется исключительной собственностью Раскрывающей Стороны.

7.2. Раскрывая конфиденциальную информацию Получающей Стороне, Раскрывающая Сторона не предоставляет Получающей Стороне никаких дополнительных прав, в том числе никаких лицензий или титульных прав на патенты, авторских прав, торговых марок, принадлежащих Раскрывающей Стороне.

7.3. Получающая Сторона не может видоизменять, разрабатывать, декомпилировать, разбирать или использовать конфиденциальную информацию в своей деятельности, кроме как для целей, предусмотренных в пункте 1.2 Соглашения.

8. Средства защиты

8.1. Стороны предпримут разумные усилия для урегулирования любого спора, вытекающего из Соглашения, либо его существованием, действительностью, расторжением, толкованием или нарушением.

8.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Соглашения либо в связи с ним, в том числе касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, подлежат окончательному урегулированию в суде Республики Казахстан по месту нахождения Ответчика.

9. Раскрытие конфиденциальной информации

9.1. Получающая Сторона может предоставить конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны государственным органам в порядке и случаях, предусмотренных законодательством страны, резидентом которой является Получающая Сторона, при условии, что:

- а)** заблаговременно письменно в кратчайшие сроки уведомит Раскрывающую Сторону о получении мотивированного требования (запроса), его целях и объеме;
- б)** примет меры по охране конфиденциальности при предоставлении запрашиваемой конфиденциальной информации.

10. Ответственность Сторон

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Соглашения и требованиями законодательства Республики Казахстан.

10.2. В случае установления факта незаконного получения, разглашения или использования Получающей Стороной конфиденциальной информации Раскрывающей Стороны, последняя имеет право взыскать причиненный ущерб.

10.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Соглашению, если предоставят обоснование того,

что это было вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами (форс-мажором): пожары, землетрясения, сели и прочие стихийные явления, эпидемии, военные действия, акты государственных органов (решения, постановления и т.д.).

10.4. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана предоставить для их подтверждения документ соответствующей уполномоченной организации.

11. Статус и условия действия Соглашения

11.1. Настоящее Соглашение подлежит толкованию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

11.2. С учетом ограничений, установленных настоящим Соглашением о конфиденциальности, оно будет действовать в интересах Сторон, будет обязательным для них, их разрешенных правопреемников, при условии, однако, что ни одна из Сторон не должна передавать права по настоящему Соглашению или любые другие обязанности, обязательства и права, указанные в настоящем Соглашении, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

Приложение №2. Параметры сервиса VDC

1. Параметры производительности виртуальных машин

№	Параметр	Допустимое значение	Измерение
1	HDD IOPS / Latency	до XXXX iops	HDD IOPS / Latency - Измерения осуществляются Программным обеспечением Iometer 1.1.0 (запускается из ОС виртуальной машины).
2	SSD IOPS / Latency	до XXXX iops	<p>Параметры тестирования Iometer 1.1.0: Access Specifications - 4 KiB aligned (Выравнивание блока), 50% Read (Чтение), 100% random (Случайная запись); # of Outstanding I/Os (Число одновременных потоков обращения к диску) – 4.</p> <p>Тестирование проводит Клиент самостоятельно.</p>
3	Количество MIPS на одно выделенное vCPU	не менее 1700	<p>MIPS - Измерения осуществляются Программным обеспечением 7-Zip 9.20⁽²⁾ (запускается из ОС виртуальной машины)</p> <p>Параметры тестирования 7-Zip 9.20: Dictionary Size (Размер словаря) – 32 Мб; Number of CPU threads (Число одновременных потоков) – 1.</p> <p>Тестирование проводит Клиент самостоятельно.</p>
4	Значения vCPU	До 2,1 (двух целых одного десятых) GHz (Гигагерц) частоты процессора на каждое виртуальное ядро процессора. При этом максимальное значение на одну VPS– не более 96 vCPU.	Информация доступна в панели управления Услугой

5	Значения vRAM	Аналогично значениям физической оперативной памяти. При этом максимальное значение на одну VPS - не более 384 Gb vRAM.	Информация доступна в панели управления Услугой
---	---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

2. Параметры локальной сети между виртуальными машинами Оператора

№	Параметр	Допустимое значение	Измерение
1	Процент потерянных пакетов в пределах локальной сети	Не более 0,1 %	Система мониторинга Оператора. Измеряется на интервале 15 минут с шагом ring в 1 секунду между двумя эталонными VPS Оператора.
2	Средняя сетевая задержка в пределах СПД Оператора	Не более 3 мс	Измерения осуществляются Системой мониторинга Оператора. Измеряется на эталонных виртуальных машинах в сети Оператора. Загрузка полосы не более 40mbit/s (в случае использования vShield конфигураций).
3	Скорость передачи данных в пределах локальной сети	до 5 Гб/с	Система мониторинга Оператора. Измеряется на интервале 15 минут с шагом ring в 1 секунду между двумя эталонными VPS Оператора.

Приложение 3. Порядок и сроки проведения технических работ

Таблица 5. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№	Наименование работ	Уведомление Конечного пользователя	Учет простоев в SLA
1.	Плановые регламентные работы	О начале работ - за 2(два) рабочих дня Уведомлении об окончании - по факту завершения	Простой вызванный работами учитывается согласно требований SLA
2.	Срочные работы	По факту начала и окончания работ	Простой вызванный работами учитывается согласно требований SLA

Уведомление Клиента о начале и окончании работ происходит по каналам связи указанным в Договоре.

Приложение 4. Доступность виртуальных машин

3.1 Доступность виртуальных машин:

Единицей сервиса IAAS является 1 Виртуальная Машина. измерение доступности производится для каждой виртуальной машины (VM) отдельно.

Доступность одной VM на уровне 99,5% фактически означает возможное время недоступности Услуг в размере не более 3 часа и 36 минут в календарном месяце.

Формула доступности услуги одной виртуальной машины:

$$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100 = \text{Service or Component Availability (\%)}$$

где :

AST (agreed service time) — согласованное время предоставления услуги; DT (actual downtime during agreed service time) — фактическое время, когда услуга была недоступна в течение согласованного времени ее предоставления.

Пример расчета доступности услуги за календарный месяц одной VM (30 дней): 720 часов – 3,6 часов = 716.4 часов, что соответствует 99,50% доступности сервиса в отчетном периоде.

4. Скидки за нарушение SLA

Скидка предоставляется на оплату за каждую VM, доступность которых была ниже 99.5%.

Доступность	% скидки
99.5%	0
от 99 до 99.5	15%
от 95 до 99	20%
от 90 до 95	30%
менее 90	50%

Например: из 100 машин, в результате аварии 10 были недоступны одни сутки. Тогда, доступность этих машин была 90% - значит за 90 машин оплата будет 100%, за 10 - 50%.

Приложение 5. Порядок и сроки оказания базовой технической поддержки

Сроки обработки Запросов Абонента зависят от категории и приоритета Запросов и определяются согласно Таблицам 1, 2, 3,4 настоящего Приложения 1.

Таблица 1. Категория Запроса:

Категория Запроса	Описание
Инцидент	Запрос на восстановление доступа или нормального (штатного) функционирования Услуг. Неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса.
Запрос на обслуживание	Все виды консультаций и/или изменений настроек и параметров Услуг, прямо не связанных с Инцидентами.
Запрос на предоставление информации	Запрос на предоставление информации по использованию Услуг, включая отчеты по объему трафика, сервисные отчеты, отчеты по мониторингу и т.д.

Таблица 2. Определение приоритета Запроса:

Приоритет запроса	Описание
Высокий	Запрос, вызванный полной недоступностью Сервиса в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Оператора.
Средний	Запрос вызванный частичную недоступность Сервиса, или существенное ограничение доступного функционала, или замедление доступа к Сервису.
Низкий	Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Абонентом (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Сроки обработки Запросов:

Категория Запроса	Приоритет	Время регистрации запроса, не позднее *	Максимальное время обработки и решения Запроса (в часах)
Инцидент*	Высокий	20 минут	4
	Средний	20 минут	8
	Низкий	20 минут	24
Запрос на обслуживание***	Отсутствует	12 часов	24
Запрос на предоставление информации***	Отсутствует	12 часов	48

(*) Обработка запросов на предоставление информации и обслуживание происходит 24/7.

(**) Отсчет времени на решение инцидента начинается с момента уведомления Абонента о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента уведомления Абонента о его решении, при этом решение инцидентов зависящих от 3их лиц (провайдеров сети, вендор, подрядная организация и т.п.) зависит от их SLA.

Таблица 4. Адреса для обращений к Исполнителю:

Способ	Контактная информация
Система дистанционной регистрации Обращений	Непосредственно в Slack: https://app.slack.com/client/TBSAS16AX/CQ6AF3K7G
Электронная почта для регистрации Обращений	cloudsupport@scity.pro
Телефон	Актуальные контакты в Slack

Алгоритм исполнения запросов

Порядок подачи запроса на поддержку.

- При возникновении инцидента, уполномоченное лицо Заказчика заводит Запрос, посредством:
 - Телефонный звонок: актуальные контакты в Slack
 - Электронная почта: cloudsupport@scity.pro
 - Запрос в канале Slack <https://app.slack.com/client/TBSAS16AX/CO6AF3K7G>
- Информация, необходимая для регистрации запроса:
 - Фамилия Имя Отчество;
 - Контактный телефон;
 - Наименование проекта/продукта/сервиса;
 - Содержание запроса;
 - Приоритет запроса.

Выполнение запроса.

- В процессе выполнения запросов Система предоставляет пользователям Заказчика и Инициатору запроса информацию о статусах запросов посредством электронной почты или slack.
- Срок выполнения запроса может быть увеличен:
 - по договоренности с пользователем Заказчика (с инициатором запроса), при этом договоренность фиксируется на карточке запроса с уведомлением пользователя Заказчика;
 - в случае не предоставления требуемой информации;
 - в случае не входящие в рамки компетенции Исполнителя;
 - в случае технологических ограничений или зависимостей от Зих и иных лиц.

Процедура закрытия запроса.

- Процедура закрытия запроса представляет собой уведомление Инициатора запроса о выполнении Исполнителем всех необходимых действий в соответствии с ранее зарегистрированным запросом.
- Извещение о закрытии запроса направляется по адресу электронной почты Инициатора запроса, зарегистрировавшего соответствующий запрос.
- Запрос на устранение неисправностей закрывается в случае полного устранения описанных при регистрации неисправностей, и факт устранения неисправностей подтверждается Инициатором запроса (по телефону или в электронном виде или в slack). Извещение о закрытии включает в себя идентификатор запроса, время регистрации запроса и время закрытия запроса.
- Запрос может быть закрыт Исполнителем в случаях, когда для выполнения запроса необходимо оказание Исполнителем Услуг, не предусмотренных настоящим Договором. В таком случае Инициатору запроса направляется уведомление о закрытии с указанием совершенных действий Исполнителя в рамках выполнения данного запроса.
- Запрос может считаться решенным, если представитель Исполнителя дал рекомендации по решению или предложил альтернативные способы ее решения.
- Исполнитель имеет право закрыть запрос, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления со стороны пользователя Заказчика отсутствует реакция.

Рассмотрение жалоб

- Пользователь Заказчика может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса поставив оценку и указав комментарии при закрытии запроса или на почту.

Все претензии пользователей передаются для разбора Руководителю проекта. Руководитель проекта координирует работы по выявлению причин возникновения жалобы, мероприятия по их устранению и предупреждению в дальнейшем. По результатам разбора жалобы Руководитель проекта получает от пользователя Заказчика подтверждение факта удовлетворения жалобы в устной или письменной форме или slack.

Таблица 1: Стоимость сервисов, (тенге, без НДС).

№	Сервис	Кол-во	Стоимость, тенге без НДС
1	Дисковое хранилище HDD*	1 ГБ\Мес	42
2	Дисковое хранилище SSD*	1 ГБ\Мес	125
4	S3 - объем выделенного ресурса в хранилище в Гигабайтах за 1 месяц	1 Гб в месяц	50
4	Ширина канала интернет – скорость канала интернет, 1 Гигабит/с = 1000 Мегабит/с	1 Гб/с	1 098 563,22
		1 Мб/с	1 098, 56322
5	IP- адрес – выделенный IP адрес	1	4 853,39
6	CDN – система доставки контента, распределяемого по наиболее оптимальному маршруту	Объем трафика	Цена, Пб
		0-5 Пб	4 950 000
		5-10 Пб	4 070 000
		10-17 Пб	2 750 000
		17 + Пб	1 540 000

* Для работы VM необходимо создавать один накопитель объемом не менее 10 ГБ. Дополнительные накопители могут иметь произвольный объем.

Таблица 2: Тарифы на VDC:

General (G) Purpose. Машины общего назначения

Name	vCPU, шт	RAM, гБ	HDD, Гб	overcommit	Цена vCPU тг\шт	Цена vRAM тг\ГБ	Цена HDD, тг\ГБ	Цена VM, тг
g1.xsmall	1	4	10	x2	2250	1880	42	10 190
g1.small	2	8	10	x2	2250	1880	42	19 960
g1.med	4	16	10	x2	2250	1880	42	39 500

g1.large	8	32	10	x2	2250	1880	42	78 580
g1.xlarge	16	64	10	x2	2250	1880	42	156 740
g1.2xlarge	32	128	10	x2	2250	1880	42	313 060
g1.3xlarge	48	192	10	x2	2250	1880	42	469 380
g1.4xlarge	64	256	10	x2	2250	1880	42	625 700
g1.5xlarge	96	384	10	x2	2250	1880	42	938 340

Performance (P) Purpose. Машины максимальной производительности

Name	vCPU, шт	RAM, ГБ	HDD, Гб	overcommit	Цена vCPU тг\шт	Цена vRAM тг\ГБ	Цена HDD, тг\ГБ	Цена VM, тг
p1.xsmall	1	4	10	x1	3760	1880	42	11 700
p1.small	2	8	10	x1	3760	1880	42	22 980
p1.med	4	16	10	x1	3760	1880	42	45 540
p1.large	8	32	10	x1	3760	1880	42	90 660
p1.xlarge	16	64	10	x1	3760	1880	42	180 900
p.2xlarge	32	128	10	x1	3760	1880	42	361 380
p1.3xlarge	48	192	10	x1	3760	1880	42	541 860
p1.4xlarge	64	256	10	x1	3760	1880	42	722 340
p1.5xlarge	96	384	10	x1	3760	1880	42	1 083 300

Base (b)- Purpose. Машины для малонагруженных сервисов.

Name	vCPU, шт	RAM, ГБ	HDD, Гб	overcommit	Цена vCPU тг\шт	Цена vRAM тг\ГБ	Цена HDD, тг\ГБ	Цена VM, тг
b1.xsmall	1	1	10	x4	1175	1880	42	3 475
b1.small	1	2	10	x4	1175	1880	42	5 355
b1.large	2	2	10	x4	1175	1880	42	6 530
b1.xlarge	2	4	10	x4	1175	1880	42	10 290
b1.2xlarge	4	4	10	x4	1175	1880	42	12 640
b1.3xlarge	4	8	10	x4	1175	1880	42	20 160

RAM (r) Optimized Машины для задач требующих большого количества RAM

Name	vCPU, шт	RAM, ГБ	HDD, Гб	overcommit	Цена vCPU тг\шт	Цена vRAM тг\ГБ	Цена HDD, тг\ГБ	Цена VM, тг
r1.large	2	16	10	x2	2250	1880	42	35 000
r1.xlarge	4	32	10	x2	2250	1880	42	69 580
r1.2xlarge	8	64	10	x2	2250	1880	42	138 740
r1.3xlarge	16	128	10	x2	2250	1880	42	277 060
r1.4xlarge	32	256	10	x2	2250	1880	42	553 700
r1.5xlarge	48	384	10	x2	2250	1880	42	830 340

В стоимость виртуальных машин включен минимальный достаточный для работы объем накопителя. Дополнительные объемы и накопители приобретаются отдельно и оплачиваются согласно тарифов.

Приложение № 7

Форма отчета предоставленных услуг за период

№	Проект	Среда /Env	Вирт. машина	Количество потребленных ресурсов					Статус	Дата регистрации	Дата удаления или изменения параметров	Наименование площадки	Дней аренды за выбранный период	Итого стоимость услуг, тенге
				vCPU	vRAM	vHDD	vSSD	vNVM е						
1														
Итого														

Исполнитель: ФИО / подпись

Приложение № 8

Форма отчета предоставленных услуг IP- адрес и Ширина канала интернет за период

Дата	Проект	Количество	Тариф	Сумма, ТГ
IP – адрес, ШТ				
Итого				
Ширина канала интернет, Гб или Мб				
Итого				
ВСЕГО				

Исполнитель: ФИО / подпись

Приложение № 9

Форма отчета предоставленных услуг S3 за период

Дата	Проект	Выделено пространства, Гб	Цена 1 Гб в сутки	Сумма, тенге
Итого				

Исполнитель: ФИО / подпись