

ЖЕКЕЛЕГЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ ШАРТТАРЫ

«PRO-DATA AI-ПЛАТФОРМАСЫ» ҚЫЗМЕТІ

01.10.2026 ж. нұсқасы

01.10.2026 ж. бастап күшіне енеді

Осы жекелеген қызметтерді пайдалану шарттары («Шарттар») Пайдаланушы келісімінің («Келісім») ажырамас бөлігі болып табылады.

ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

AI-платформа — Орындаушының GPU негізіндегі есептеу қуаттарын пайдалана отырып, жасанды интеллект модельдерін іске қосуға, әзірлеуге және пайдалануға арналған қызметі.

Бұлтты платформа — Орындаушының базалық қызметі, оның шеңберінде Тапсырыс берушіге Орындаушының өзге де қызметтерін, оның ішінде AI-платформаны кейіннен қосу үшін қажетті Жеке кабинет пен Негізгі есептік жазба ұсынылады.

GPU-карта — Тапсырыс берушіге таңдалған Қолжетімділік форматында ұсынылатын физикалық есептеу ресурсының бірлігі (графикалық процессор).

Жалпы пул — Орындаушының нақты бір Тапсырыс берушіге тұрақты негізде бекітілмеген және On-Demand Қолжетімділік форматында Тапсырыс берушілер арасында бөлінетін GPU-карталарының жиынтығы.

Қолжетімділік форматы — GPU-картаны ұсыну тәсілі, ол ресурстың қолжетімділік деңгейін, оқшаулануын және төлем тәртібін айқындайды. Орындаушы мынадай Қолжетімділік форматтарын ұсынады: On-Demand, Dedicated, On-Premise.

On-Demand — GPU-карта Тапсырыс берушіге Жалпы пулдан нақты қолжетімділік жағдайларында ұсынылатын, үздіксіз пайдалануға кепілдік берілмейтін және күту уақытына кепілдік берілмейтін Қолжетімділік форматы.

Dedicated — бөлінген GPU-карта Тапсырыс берушіге өтінімде немесе шотта айқындалған мерзімге бекітілетін Қолжетімділік форматы.

PVC — Тапсырыс беруші AI-платформада белгілі бір деректерді сақтау үшін құрған сақтау қоймасы

On-Premise — есептеу инфрақұрылымы Орындаушының оқшауланған алаңында немесе Тапсырыс берушінің аумағында физикалық түрде орналастырылатын Қолжетімділік форматы.

Пайдалану кезеңі — нақты GPU-карта Тапсырыс берушіге бекітілген уақыт аралығы — ол Жалпы пулдан бөлінген сәттен бастап (немесе өзге Қолжетімділік форматында ұсынылған сәттен бастап) Жалпы пулға қайтарылған сәтке дейін (немесе оны ұсынудың өзге де тоқтатылған сәтіне дейін).

Жоба — Жеке кабинеттегі есепке алудың логикалық бірлігі, оның шеңберінде Тапсырыс беруші есептеу ресурстарын өзінің міндеттері мен пайдаланушылары арасында бөледі.

Спецификация — Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын, онда Тараптар Қолжетімділік форматтарының әрқайсысы үшін GPU-карталардың құнын, сондай-ақ Қызметтің өзге де тарифтелетін ресурстарының, оның ішінде PVC құнын келісетін құжат.

1. НЫСАНЫ

1.1. Орындаушы Тапсырыс берушіге AI-платформаға қолжетімділікті (бұдан әрі — «Қызмет») ұсынады. Тапсырыс берушінің иелігіне Орындаушының Техникалық алаңында орналастырылған инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі немесе On-Premise Қолжетімділік форматы таңдалған жағдайда, Тараптар келіскен алаңдағы инфрақұрылым ресурстарының бір бөлігі беріледі. Тапсырыс беруші Қызметті қабылдайды және оның ақысын Орындаушыға төлейді.

1.2. Барлық Қолжетімділік форматтарында (On-Demand, Dedicated, On-Premise) GPU-карталарды пайдаланудың құны, сондай-ақ Қызметтің өзге де тарифтелетін ресурстарының, оның ішінде PVC құны Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Спецификацияда айқындалады.

2. ҚЫЗМЕТТІҢ СПЕЦИФИКАЦИЯСЫ

2.1. Қызметтің сипаттамасы:

2.1.1. AI-платформа Тапсырыс берушіге GPU негізіндегі есептеу қуаттарына және жасанды интеллект модельдерін әзірлеу, тестілеу және пайдалану үшін қажетті бағдарламалық құралдарға қолжетімділікті ұсынады.

2.1.2. Қызметтің функционалдық мүмкіндіктерінің құрамы Орындаушы тарапынан дербес айқындалады және осы Шарттарға өзгерістер енгізбестен өзгертілуі, толықтырылуы немесе қайта аталуы мүмкін, өйткені мұндай өзгерістер осы Шарттарда белгіленген қызметті ұсыну, оған ақы төлеу және Тараптардың жауапкершілігі тәртібіне әсер етпейді.

2.1.3. Қызмет Тапсырыс берушінің таңдауы бойынша және Орындаушының техникалық мүмкіндігіне қарай бір немесе бірнеше Қолжетімділік форматында — On-Demand, Dedicated, On-Premise — ұсынылады.

2.1.4. Қызмет Тапсырыс берушінің қажеттіліктеріне, міндеттердің көлемі мен есептеу ресурстарына қойылатын талаптарды ескере отырып, масштабтау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

3. ҚЫЗМЕТТІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

3.1. Тапсырыс беруші Орындаушыға мынадай тәсілдердің бірімен: телефон арқылы, электрондық пошта немесе мессенджер арқылы өтінім беру жолымен Қызметке тапсырыс бере алады.

3.2. Қызмет көрсету Орындаушы өтінімді растаған және Жеке кабинетте Жоба құрылған сәттен бастап, Тапсырыс берушінің Бұлтты платформаның Жеке кабинетінде қолданыстағы есептік жазбасы болған жағдайда басталады.

3.3. Тапсырыс беруші Жоба шеңберінде GPU-картаны жасау кезінде Қолжетімділік форматын дербес айқындайды және кейіннен басқа Қолжетімділік форматында жаңа GPU-картаны жасау арқылы оны өзгерте алады.

3.4. Жобаның квоталарын Орындаушы автоматты түрде белгілейді және техникалық мүмкіндік болған жағдайда өтініш бойынша өзгертілуі мүмкін.

3.5. Тапсырыс берушіге есептеу ортасын мынадай мақсаттарда пайдалануға тыйым салынады:

3.5.1. Қолданыстағы заңнаманы бұзатын деректерді сақтау және өңдеу.

3.5.2. Басқа Тапсырыс берушілердің немесе есептеу ортасының жұмысына теріс әсер етуі мүмкін зиянды скрипттерді, модельдер мен қосымшаларды орналастыру.

3.5.3. Басқа Тапсырыс берушілердің Жалпы пулға қолжетімділігін шектеу мақсатында Тапсырыс берушінің ақылға қонымды қажеттіліктерінен асатын көлемде GPU-карталарды алуға бағытталған әрекеттер.

3.6. On-Demand Қолжетімділік форматында пайдалану тәртібі

3.6.1. On-Demand Қолжетімділік форматындағы GPU-карталар бір уақытта бірнеше Тапсырыс берушіге қолжетімді Жалпы пулдан ұсынылады.

3.6.2. GPU-картаны ұсыну Тапсырыс беруші өтініш жасаған сәтте Жалпы пулда бос карталар болған жағдайда ғана мүмкін болады. Орындаушы қандай да бір нақты уақытта бос карталардың болуына кепілдік бермейді және олар болмаған жағдайда күту уақытына кепілдік бермейді.

3.6.3. On-Demand Қолжетімділік форматындағы GPU-картаны пайдалану кезеңі нақты GPU-картаның Жалпы пулдан Тапсырыс берушіге іс жүзінде бекітілген сәтінен бастап, оны Жалпы пулға қайтарған сәтіне дейінгі уақыт аралығы болып есептеледі. On-Demand Қолжетімділік форматындағы PVC пайдалану кезеңі оны іс жүзінде құрған сәттен бастап жойылғанға дейінгі уақыт аралығы болып есептеледі.

3.6.4. GPU-картаны Жалпы пулға қайтару Тапсырыс берушінің бастамасы бойынша (Жеке кабинетте GPU-картаны тоқтату немесе жою арқылы) немесе автоматты түрде — белгіленген уақыт лимиті аяқталғаннан кейін не Қызметтің техникалық конфигурациясында айқындалған өзге де оқиға орын алған кезде жүзеге асырылады.

3.6.5. Әртүрлі түсіндірмелерге жол бермеу мақсатында Тараптар пайдалану кезеңінің аяқталуы осы Шарттардың 3.6.4-тармағына сәйкес GPU-картаның Жалпы пулға іс жүзінде қайтарылған сәті ғана болып табылатынын келіседі. Тапсырыс берушінің GPU-картаны пайдаланған есептеуді, инференсті, модельді оқытуды немесе өзге де практикалық міндетті орындауды аяқтауы, егер Тапсырыс беруші GPU-картаны осы Шарттардың 3.6.4-тармағына сәйкес Жалпы пулға қайтармаған болса, пайдалану кезеңінің аяқталуы болып табылмайды және солай түсіндірілмеуге тиіс.

3.6.6. PVC-де орналастырылған деректер GPU-картаны Жалпы пулға қайтарғаннан кейін тиісті сақтау қызметінің талаптарына сәйкес сақталады. GPU-картаның уақытша сақтау қоймасында орналастырылған деректер GPU-картаны Жалпы пулға қайтару сәтінде қайтарымсыз жойылады және қалпына келтіруге жатпайды.

3.6.7. Тапсырыс беруші жұмыс нәтижелерінің (модельдердің салмақтарын, аралық деректерді) GPU-картаны Жалпы пулға қайтарғанға дейін сыртқы сақтау қоймасында немесе PVC-де сақталуын дербес қамтамасыз етеді.

3.6.8. Төлем осы Шарттардың 3.6.3-тармағына сәйкес GPU-картаны немесе PVC-ні пайдалану кезеңі үшін Спецификацияда айқындалған бағалар бойынша жүргізіледі.

3.7. Тестілік кезең

3.7.1. Қызмет Тапсырыс берушіге Қызметті алғаш белсендірген сәттен бастап ұзақтығы 3 (үш) күнтізбелік күн немесе Орындаушы айқындаған өзге мерзім болатын тестілік кезең шарттарында ұсынылуы мүмкін.

3.7.2. Тестілік кезеңді ұсыну туралы шешімді Орындаушы Тапсырыс берушінің өтінімі негізінде және тестілік кезеңді ұсыну мүмкіндігін бағалағаннан кейін қабылдайды. Орындаушы тестілік кезеңді ұсынудан себептерін түсіндірместен бас тартуға құқылы.

3.7.3. Тестілік кезең тек бір рет және осы Қызметті бұрын белсендірмеген жаңа Тапсырыс берушілерге ғана ұсынылады.

3.7.4. Егер Тапсырыс беруші Қызметті өшірмеген болса, тестілік кезең аяқталғаннан кейін оны пайдалану Орындаушы белгілеген преysкурантқа сәйкес автоматты түрде ақылы болады.

4. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

4.1. Қызметтің жұмысқа қабілеттілігі мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жауапкершілікті Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасында бөлу төмендегідей жүзеге асырылады:

Компонент	Жауапты тарап
Тапсырыс берушінің деректері, модельдері, промпттары	Тапсырыс беруші
Пайдаланылатын модельдердің дұрыстығы мен заңдылығы	Тапсырыс беруші
AI-платформасының бағдарламалық жасақтамасы	Орындаушы
Операциялық жүйе	Орындаушы
Виртуализация платформасы	Орындаушы
Аппараттық платформа (GPU, серверлер)	Орындаушы
Желілік инфрақұрылым	Орындаушы

4.2. On-Premise Қолжетімділік форматында Тапсырыс берушінің алаңында аппараттық платформа мен желілік инфрақұрылымға қатысты жауапкершілікті бөлу Тараптардың қосымша келісімімен айқындалады.

5. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ (SLA)

5.1. Тапсырыс берушілердің өтініштері Орындаушының ресми Telegram-боты арқылы қабылданады (барлық өтініштер Орындаушының CRM жүйесінде автоматты түрде тіркеледі): Telegram: @PRO_DATA_Support_Bot, WhatsApp: +7 747 507 30 22 немесе телефон арқылы: [құжат арналған елдің телефон нөмірі].

5.2. Лездік хабар алмасу хаттамалары арқылы реакция білдіру уақыты қалыпты жұмыс режимінде 10 минутқа дейінгі уақытты құрайды және штаттан тыс жағдай туындаған жағдайда ұлғайтылуы мүмкін. Электрондық пошта арқылы жауап беру уақыты 24 сағатқа дейін созылуы мүмкін.

5.3. Техникалық қолдау тәулік бойы, демалыссыз және үзіліссіз жүзеге асырылады. Өтінішті өңдеу уақыты 24 сағатқа дейін созылуы мүмкін.

5.4. Dedicated және On-Premise Қолжетімділік форматтары үшін қолжетімділік кепілдігі

5.4.1. Орындаушы Dedicated және On-Premise Қолжетімділік форматтары үшін есепті кезеңдегі (SLA) Қызметтің 99,9% қолжетімді болуына кепілдік береді.

5.4.2. Көрсетілген қызмет көрсету деңгейі бұзылған жағдайда Тапсырыс берушіге Қызметті есепті кезеңде пайдалану құнының пайыздық мөлшерінде өтемақы төленеді:

Жалпы қолжетімділік уақыты	Өтемақы мөлшері
99,9%-дан жоғары	0%
99,9%-дан төмен, бірақ 99,0%-дан жоғары	5%
99,0%-дан төмен, бірақ 95%-дан жоғары	10%
95,0%-дан төмен	15%

5.5. On-Demand Қолжетімділік форматы үшін қолжетімділік кепілдігі

5.5.1. Орындаушы Жалпы пұлда бос GPU-карталардың болмауына, сондай-ақ GPU-картаның Тапсырыс берушіге бекітілген сәтіне дейінгі Тапсырыс берушінің күту уақытына кепілдік бермейді және ол үшін жауапты болмайды. Бұл жағдай On-Demand Қолжетімділік форматының ерекшелігі болып табылады және қызмет көрсету деңгейінің бұзылуы ретінде қарастырылмайды.

5.5.2. GPU-карта Тапсырыс берушіге іс жүзінде бекітілген сәттен бастап (3.6.3-тармаққа сәйкес Пайдалану кезеңі басталған сәттен бастап) және оны Жалпы пұлға қайтарғанға дейін Орындаушы бекітілген GPU-картаның жұмысқа қабілеттілігіне және AI-платформаның осы Пайдалану кезеңі шегінде 99,9% деңгейінде жұмыс істеуіне кепілдік береді.

5.5.3. 5.5.2-тармақта көрсетілген деңгей бұзылған жағдайда, нақты Пайдалану кезеңі ішінде Тапсырыс берушіге 5.4.2-тармақтағы шкала бойынша айқындалатын, осы нақты Пайдалану кезеңінің құнына қолданылатын мөлшерде өтемақы ұсынылады.

5.5.4. 5.5.2-тармақта көрсетілген деңгейдің бұзылуы ретінде Тапсырыс берушінің әрекеттерінен (әрекетсіздігінен), оның ішінде Тапсырыс берушінің GPU-картада іске қосқан кодындағы, конфигурациясындағы немесе модельдеріндегі қателерден туындаған қолжетімсіздік уақыты есептелмейді.

5.6. Профилактикалық жұмыстарды жүргізуге байланысты Қызметтің қолжетімсіз уақыты өтемақыға жатпайды.

5.7. Еңсерілмейтін күш мән-жайларына және Орындаушының кінәсінен туындамаған өзге де мән-жайларға байланысты тоқтап қалу, сондай-ақ Тапсырыс берушінің әрекеттерінен (әрекетсіздігінен) туындаған тоқтап қалу өтемақыға жатпайды.

5.8. Қызметтің қолжетімсіздігі (тоқтап қалуы) Орындаушының өз деректері негізінде тіркеген және/немесе Тапсырыс берушінің 5.1-тармақта көрсетілген байланыс арналары арқылы жасаған өтініші бойынша Орындаушы растаған, тіркелген сәттен бастап Қызмет жұмысы қалпына келтірілген сәтке дейінгі уақыт аралығы ретінде айқындалады.

5.9. Осы бөлім бойынша жиынтық өтемақы ешбір жағдайда Тапсырыс берушінің тиісті есепті кезең үшін немесе өтемақы қолданылатын Пайдалану кезеңі үшін төлеген сомасының мөлшерінен аспауға тиіс.

5.10. Ұсынылған өтемақы Қызметтің құнын азайтатын жеңілдік болып табылады және Тапсырыс берушіге ақшалай қаражат төлеуді көздемейді.

5.11. Орындаушының кінәсінен болған апат нәтижесінде PVC-де орналастырылған Тапсырыс берушінің деректері жоғалған және/немесе бүлінген жағдайда, Тапсырыс берушіге деректер жоғалған есепті кезеңде (On-Demand форматы үшін — Пайдалану кезеңінде) тұтынылған Қызметтердің құнының 50% мөлшерінде өтемақы ұсынылады. Осы тармаққа қатысты 3.6.6—3.6.7-тармақтар қолданылатын GPU-картаның уақытша сақтау қоймасында орналастырылған деректерге қолданылмайды.

5.12. Орындаушы Қызметті пайдалану немесе пайдаланбау нәтижесінде Тапсырыс беруші шеккен жіберіп алған пайда және кез келген жанама залал үшін жауапты болмайды.

5.13. Орындаушы Тапсырыс берушіге Қызметті пайдалану немесе пайдаланбау нәтижесінде келтірілген залал үшін Орындаушының кінәсі дәлелденген жағдайда ғана, тоқтап қалған кезең үшін абоненттік төлем үлесіне пропорционалды мөлшерде жауап береді.