

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ГОТОВОЕ ОБЛАКО 1C

Версия от 31 января 2025 г.

Настоящие условия («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение») и Условий использования отдельных сервисов: «Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации». Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении или в Условиях использования отдельных сервисов: «Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Ресурс – атомарная единица, представляющая собой характеристику и минимально возможную часть предоставляемой Услуги. Список Ресурсов:

- Кластер серверов 1C;
- Кластер базы данных;
- Информационная база;
- Резервная копия.

Кластер серверов 1C - Ресурс, который представляет собой совокупность рабочих процессов, обслуживающих один и тот же набор Информационных баз. Обеспечивает взаимодействие между пользователями и системой управления Базами данных в клиент-серверном варианте работы.

База данных - совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных.

Кластер базы данных - Ресурс, создаваемый Заказчиком, и на который устанавливаются Базы данных.

Отказоустойчивый Кластер базы данных - Характеристика Кластера базы данных, указывающая на повышенную надежность Ресурса.

Информационная база - это Ресурс, включающий Конфигурацию, Базу данных, а

CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

READY-FOR-SERVICE 1C CLOUD

Revision dated January 31, 2025

These terms and conditions (“Conditions”) shall form an integral part of the User Agreement (“Agreement”) and Conditions for Usage of Individual Services i.e., “Providing Dedicated server and Dedicated server of custom configuration”. Capitalized terms used in these Conditions but not defined herein shall have meanings assigned to them in the Agreement or the Conditions for Usage of Individual Services i.e., “Providing Dedicated server and Dedicated server of custom configuration”.

TERMS AND DEFINITIONS

Resource - the smallest possible component of the Service offered and an atomic unit that represents a feature. Resources List:

- 1C Server Cluster;
- Database Cluster;
- Information Base;
- Backup.

1C Server Cluster - a Resource that provides a collection of workflows supporting a single set of Information Databases. It allows users and the database management system to communicate in a client-server environment.

Database - a collection of data that is edited in accordance with data modeling tool guidelines and stored in accordance with a data schema.

Database Cluster - a Resource created by the Customer and that houses Databases.

Fault-Tolerant Database Cluster - a feature of a Database Cluster that indicates increased reliability of the Resource.

Information Base - a Resource that includes Configuration, Database, and additional information required for administration.

также дополнительную информацию, необходимую для администрирования.

Резервная копия – это Ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных Информационной базы в формате .dump.

Программная лицензия “1С” - это ключи защиты, позволяющие использовать “1С: Предприятие” одновременно на нескольких компьютерах и/или серверах без каких-либо дополнительных устройств.

Конфигурация (Прикладное решение) - программа, автоматизирующая бизнес задачи. Платформа “1С:Предприятие”, служит средой запуска и разработки Конфигураций.

Backup - a Resource that enables copying and storage of Information Base data in .dump format.

1C Software License - a protection key that enables usage of 1C: Enterprise simultaneously on several computers and/or servers without any additional devices.

Configuration (Application Solution) - a program that automates business tasks. 1C:Enterprise platform serves as an environment for launching and developing Configurations.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к вычислительной инфраструктуре, состоящей из Ресурсов (далее – “Услуга”). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. Для пользования Услугой Заказчику необходимо установить лицензии на ПО 1С в соответствии с условиями лицензирования ПО 1С размещенными на сайте <https://1c.ru>. Заказчик самостоятельно несет ответственность за соблюдение лицензионных условий при использовании ПО 1С.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказчик заказывает Услугу в Панели управления во всех регионах с технической доступностью.
- 2.2. Заказчик выбирает характеристики и настройки Ресурсов, доступные в Панели управления. При необходимости Исполнитель запрашивает и иные сведения в Тикет-системе.
- 2.3. Оказание Услуги начинается с момента создания любого Ресурса при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги.
- 2.4. Заказчик может изменить характеристики Ресурсов. Изменение характеристики Услуги осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления при наличии технической возможности.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

1. SUBJECT

- 1.1. The Contractor shall provide the Customer with access to the computing infrastructure consisting of Resources (hereinafter referred to as the Service). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.
- 1.2. To use the Service, the Customer shall install licenses for 1C software in accordance with the 1C software licensing terms and conditions posted on <https://1c.ru>. The Customer is solely responsible for compliance with the licensing terms and conditions when using 1C software.

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

- 2.1. The Customer provides the Service in the Control Panel in all technically accessible regions.
- 2.2. The Customer selects the features and settings of Resources available in the Control Panel. If necessary, the Contractor requests other information in the Ticket System.
- 2.3. Provision of the Service shall start when any Resource is created and when the Customer's Balance is enough to commence provision of the Service.
- 2.4. The Customer may change the features of Resources. The Customer may change the features of the Service independently in the Control Panel if technically possible.

3. PAYMENT FOR SERVICE

- | | |
|---|---|
| <p>3.1. Конечная стоимость Услуги рассчитывается из данных о фактическом потреблении Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.</p> <p>3.2. Оплате подлежит фактическое потребление Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.</p> <p>3.3. Оплата производится по факту использования Ресурсов Заказчиком путем списания денежных средств с Баланса Заказчика 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в случае изменений Заказчиком характеристик Услуги.</p> | <p>3.1. The final cost of the Service is calculated based on the actual use of Resources for the last hour before the next debit.</p> <p>3.2. The actual use of Resources for the last hour before the next debit shall be paid.</p> <p>3.3. Payment shall be made upon the Customer's use of the Resources by debiting the Customer's Balance once per hour. The amount of debit for each hour may vary if the Customer changes the features of the Service.</p> |
| <p>4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ</p> | <p>4. END OF SERVICE PROVISION</p> |
| <p>4.1. Заказчик может отказаться от Услуги, удалив Ресурсы в Панели управления.</p> <p>4.2. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги по электронной почте.</p> <p>4.3. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за потребляемые Ресурсы, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Исполнитель вправе удалить все Ресурсы, а также любые другие объекты Заказчика, созданные в рамках Услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.</p> <p>4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги. При пополнении Баланса Заказчика в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги в размере ранее использованных Ресурсов, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса Заказчика.</p> | <p>4.1. The Customer may cancel the Service by deleting Resources in the Control Panel.</p> <p>4.2. When the Customer's Balance drops to zero or is insufficient to cover the next debit for used Resources, access to the Service is automatically terminated. The Contractor shall send the Customer a notice of Service termination by e-mail.</p> <p>4.3. If the Customer's Balance is insufficient to cover the next debit for used Resources within 14 (fourteen) calendar days, the Contractor shall have the right to delete all Resources, as well as any other items of the Customer created during the Service provision and stored on the Contractor's equipment. The specified term may be extended by agreement of the Parties.</p> <p>4.4. The Customer may continue using the Service, provided that the Customer's Balance is replenished before the expiration of 14 (fourteen) calendar days from the date of suspension of the Service. If the Customer's Balance is replenished within the specified period and if there is a debt for payment for the Service in the amount of the previously used Resources, the debt amount will be written off at the time of replenishment of the Customer's Balance.</p> |
| <p>5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)</p> | <p>5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)</p> |

Таблица № 1 / Table No. 1.

Компенлируемый простой / Compensated downtime	Не компенлируемый простой / Uncompensated downtime
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Недоступность кластера серверов 1С из-за отказа облачной инфраструктуры. ▪ Недоступность отказоустойчивого кластера Базы данных. ▪ Невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей данных Резервной копии по вине Исполнителя. <p>/</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unavailability of 1C server cluster due to cloud infrastructure failure. ▪ Unavailability of a fault-tolerant Database cluster. ▪ Failure to restore the copy correctly due to loss of Backup data through the fault of the Contractor. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ошибки или сбой в ПО 1С или в прикладных решениях (как типовых так и доработанных). ▪ Недоступность Услуги в случае создания учётной записи “Администратор кластера” в консоле управления кластера 1С. ▪ Простой в окне обслуживания, установленное Заказчиком (по умолчанию 1 час в сутки). ▪ Недоступность Услуги при исчерпании выделенных Заказчиком физических ресурсов: CPU, RAM, Disk. ▪ Недоступность Управляющей прослойки – полная невозможность выполнения каких-либо действий через Панель управления и API. <p>/</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errors or failures in 1C software or application solutions (both standard and customized). ▪ Service unavailability in case of creation of the Cluster Administrator account in the 1C cluster management console. ▪ Downtime in the maintenance window set by the Customer (by default, 1 hour per day). ▪ Unavailability of the Service in case of exhaustion of physical resources allocated by the Customer: CPU, RAM, Disk. ▪ Inaccessibility of the Control Layer - total incapacity to use the Control Panel and API to accomplish any tasks.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided there are no reasons for unavailability of the Service)	23x7x365 – 23 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 23x7x365 - 23 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
% (процент) работоспособности за месяц / % (percentage) of efficiency for the month	99.97%

5.1. При неработоспособности Резервной копии компенсируется 100% стоимости Кластера баз данных за последние 24 часа до момента отправления Заказчиком сообщения в Тикет-системе о недоступности Базы данных в данном Кластере баз данных.

5.1. In case the Backup is inoperable, the 100% cost of the Database Cluster for the last 24 hours prior to the Customer’s message in the Ticket system about the unavailability of the Database in this Database Cluster shall be compensated.

5.2. Недоступность Ресурсов кроме Резервной копии компенсируется как 0.5% стоимости Услуги за каждые 30

5.2. Unavailability of Resources other than Backup shall be compensated as 0.5% of the cost of the Service for each 30 minutes

минут компенсированной недоступности до 100% стоимости.

- | | |
|--|--|
| <p>5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.</p> <p>5.4. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс в случае недоступности Услуги, в соответствии с Таблицей № 1. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации.</p> <p>5.5. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.</p> <p>5.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.</p> <p>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.</p> <p>5.8. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.</p> | <p>of compensated unavailability up to 100% of the cost.</p> <p>5.3. Unavailability of the Service (downtime) is determined as the time period between delivering a message via the Ticket system to the Contractor's support service and the moment when the Contractor completes restoration.</p> <p>5.4. Compensation is determined as funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance in case when the Service is unavailable, in accordance with Table No. 1. The transfer shall be effected within the first 7 (seven) working days of the month following the month when the Service was unavailable, if a message about the downtime and a request for compensation was sent via the Ticket system.</p> <p>5.5. The Contractor may use its own data on the start of the downtime if they show that it started earlier than the Customer's message sent through the Ticket system. Disputes regarding the downtime shall be resolved by means of negotiations between the Parties in the Ticket system.</p> <p>5.6. In the absence of a message sent via the Ticket system and the Contractor's own data on the beginning of the downtime, the Service shall be deemed available and no compensation shall be paid.</p> <p>5.7. Downtime caused by force majeure and other circumstances beyond the control of the Contractor shall not be compensated. Downtime caused by the actions (omission) of the Customer shall not be compensated.</p> <p>5.8. The Service unavailability recording and compensation calculation is made automatically.</p> |
|--|--|