



## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ГОТОВОЕ ОБЛАКО 1С

Версия от 31 января 2025 года

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

- Кластер серверов 1С;
- Кластер базы данных;
- Информационная база;
- Резервная копия

**Кластер серверов 1С** - Ресурс, который представляет собой совокупность рабочих процессов, обслуживающих один и тот же набор Информационных баз. Обеспечивает взаимодействие между пользователями и системой управления Базы 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 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.

## 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

- 3.1. Конечная стоимость Услуги рассчитывается из данных о фактическом потреблении Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.2. Оплате подлежит фактическое потребление Ресурсов за последний час до выполнения очередного списания.
- 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.

## 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги, удалив Ресурсы в Панели управления.
- 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.
- 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.
- 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.

## 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

Таблица № 1.

Компенсируемый простой	Не компенсируемый простой
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Недоступность кластера серверов 1С из-за отказа облачной инфраструктуры.</li> <li>▪ Недоступность отказоустойчивого кластера Базы данных.</li> <li>▪ Невозможность корректного восстановления копии в связи с потерей данных Резервной копии по вине Исполнителя.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ошибки или сбой в ПО 1С или в прикладных решениях (как типовых так и доработанных).</li> <li>▪ Недоступность Услуги в случае создания учётной записи “Администратор кластера” в консоле управления кластера 1С.</li> <li>▪ Простой в окне обслуживания, установленное Заказчиком (по умолчанию 1 час в сутки).</li> <li>▪ Недоступность Услуги при исчерпании выделенных Заказчиком физических ресурсов: CPU, RAM, Disk.</li> <li>▪ Недоступность Управляющей прослойки – полная невозможность выполнения каких-либо действий через Панель управления и API.</li> </ul>

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	23x7x365 – 23 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	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.
- 5.2. Недоступность Ресурсов кроме Резервной копии компенсируется как 0.5% стоимости Услуги за каждые 30 минут компенсируемой недоступности до 100% стоимости.
- 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.
- 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.
- 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.



- 5.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.
- 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. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.