



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

ONEbit: Облачная бухгалтерия 1С

Версия от 07.10.2021

www.ps.kz

Настоящие условия («Условия»):

- устанавливают порядок предоставления комплекса услуг «ONEbuh: Облачная бухгалтерия 1С» («Сервис»), а также состав и порядок поддержки Абонента;
- являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, опубликованного по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/offer> («Оферта»).

Владелец и администратор Сервиса — ТОО «Интернет-компания PS» («Оператор»), находящееся по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, улица Макатаева, 117, литер "А", офис 201. Сайт Оператора расположен по адресу: <https://www.ps.kz>.

Правообладатель программных продуктов «1С», которому принадлежат исключительные авторские права на их производство и распространение на территории Республики Казахстан — ТОО «ИнфоСофтПром» («Правообладатель»), находящееся по адресу: Республика Казахстан, г. Нур-Султан, ул. А. Байтурсынова, 9, блок F2. Сайт Правообладателя расположен по адресу: <https://1c.kz>.

Предоставляемый Сервис в соответствии с НК РК 03–2019 «Общий классификатор видов экономической деятельности», введенном в действие Министерством индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан с 1 января 2020 года, включен в подкласс 63.11.1.

Термины, которые используются, но не определены в Условиях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Оператора: <https://www.ps.kz/faq>. Условия содержат пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Условий.

Оператор вправе без какого-либо специального уведомления вносить изменения в Условия, в связи с чем Абонент обязуется регулярно отслеживать эти изменения. Действующая редакция Условий размещена по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/onebuh-sla.pdf>. Использование Абонентом Услуги после изменения Условий является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

1. Сфера применения

1.1. Условия регулируют порядок взаимодействия Оператора и Абонента при использовании последним программных продуктов «1С» в рамках Сервиса и составляющих его частей («Компоненты»).

2. Компоненты Сервиса

Составляющими частями Сервиса являются следующие Компоненты:

2.1. **Облачная инфраструктура 1С** — технологическая площадка Оператора, размещенная по адресу: <https://1b.kz>, включающая комплекс методов, производственных процессов, технических средств и устройств, обеспечивающая сбор, создание, хранение, накопление, обработку, поиск, вывод, копирование, передачу и распространение информации для предоставления Сервиса Абоненту.

2.2. **Панель управления** — персонифицированная часть пользовательского интерфейса программного обеспечения, размещенная по адресу: <https://1b.kz/e/adm> предоставляемая Абоненту для осуществления самостоятельного удаленного управления Сервисом, в том числе добавления, настройки, установки, удаления, управления пользователями, приложениями 1С и их архивацией.

2.3. **Приложения 1С** — программы для ЭВМ системы «1С:Предприятие», размещенные в облачной инфраструктуре 1С, исключительные авторские права на которые принадлежат Правообладателю, список которых размещен по адресу: <https://1b.kz/solutions>.

2.4. **Общесистемное ПО** — совокупность программных средств, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования приложений 1С на устройствах пользователей (определяется фирмой «1С» и публикуется на сайте по адресу: <http://v8.1c.ru/requirements>). Для взаимодействия пользователей с Сервисом необходимым и достаточным ПО являются:

- тонкий клиент технологической платформы «1С:Предприятие»;
- веб-клиент (интернет-браузер);
- 1С-Коннект (платформа для техподдержки и взаимодействия сотрудников компании).

2.5. ИС 1С:ИТС — информационная система 1С:ИТС Казахстан, расположенная по адресу: <https://its.1c.kz>.

3. Лицензирование и права

3.1. Оператор передает неисключительные и не переуступаемые права на использование программных продуктов «1С» в облачной инфраструктуре 1С — на основании сертификата компании «1С», выданного Оператору и подтверждающего, что Оператор является партнером компании «1С» по предоставлению во временное пользование программ на технологической платформе «1С:Предприятие 8», включая прокат, аренду экземпляров либо предоставление доступа к таким программам иным образом, в том числе с использованием сетевых технологий.

3.2. Абонент не имеет права:

- производить декомпиляцию и деассемблирование программных продуктов «1С»;
- создавать копии программных продуктов «1С», однако, при этом имеет право на создание и хранение копий информационных баз, созданных в процессе использования Сервиса.

4. Порядок предоставления Сервиса и оплата

4.1. Заказ Сервиса осуществляется Абонентом в Консоли управления на Сайте Оператора.

4.2. Использование программных продуктов «1С» в рамках Сервиса осуществляется Абонентом в соответствии с условиями и правилами, установленными Правообладателем, Условиями, а также Офертой.

4.3. Оператор гарантирует работу инфраструктуры в рамках своей зоны ответственности и не несет ответственности за возможные неполадки в работоспособности программных продуктов «1С».

4.4. Сервис оплачивается в порядке и в сроки, установленные Офертой и тарифами Оператора, доступными по адресу: <https://www.ps.kz/services/onebuh>. При несвоевременной оплате доступ к Сервису автоматически отключается.

4.5. В случае отсутствия оплаты в течение 30 (тридцати) календарных дней, Оператор имеет право безвозвратно удалить все данные Абонента без какого-либо специального уведомления и без выплаты какой-либо компенсации в связи с этим.

5. Поддержка, способы обращения и тарифы

5.1. Поддержка Абонентов осуществляется сотрудниками Оператора и лицами, заключившими с Оператором договор на предоставление поддержки («Партнеры»), обладающими необходимыми знаниями и навыками, подтвержденными соответствующими сертификатами Правообладателя («Служба поддержки»).

5.2. Для обращений Абонентов в Службу поддержки предусмотрены следующие способы:

- обмен электронными сообщениями посредством Тикет-системы на Сайте Оператора
- обмен электронными сообщениями посредством специальной формы в приложении 1С
- 1С-Коннект, линия поддержки — ONEbuh: Служба поддержки
- e-mail: support@1b.kz
- телефон: +7 (727) 388-82-31

Обращения, направленные другими способами, Службой поддержки не рассматриваются.

5.2. Поддержка Абонентов осуществляется на русском языке.

5.3. Ответы на часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде гиперссылок на соответствующие страницы документации Сервиса, на обсуждение в форуме или раздел FAQ.

5.4. Объем поддержки определяется размером абонентской платы за пользование Сервисом, согласно тарифам: <https://www.ps.kz/services/onebuh>. Абонент может увеличить объем поддержки, расширив тариф.

6. Состав поддержки

6.1. **Техническая поддержка** — предоставление Абонентам информации, а также содействие в решении вопросов, связанных с использованием облачной инфраструктуры 1С, панели управления, общесистемного ПО:

- ответственный — Оператор
- лимит — без ограничений
- график работы — круглосуточно, 7 дней в неделю

6.2. **Методическая поддержка** — предоставление Абонентам информации, а также содействие в решении вопросов, связанных с использованием приложений 1С, ИС 1С:ИТС:

- ответственный — Партнер
- лимит — в зависимости от тарифа Абонента
- график работы — в будние дни с 09:00 до 18:00

6.3. **Индивидуальная поддержка** — аудит, персональные консультации и индивидуальная настройка (в т.ч. с демонстрацией через удаленное подключение к ПК) приложений 1С и ИС 1С:ИТС:

- ответственный — Партнер
- лимит — в зависимости от тарифа Абонента
- график работы — в будние дни с 09:00 до 18:00

7. Параметры поддержки

Комплекс работ Службы поддержки, исходя из порядка и способов их проведения, представлен следующими видами:

7.1. **Подключение/отключение Сервиса** — деятельность Оператора по обработке запросов на предоставление/прекращение доступа к Сервису для Абонентов и их пользователей, а также содействие в размещении в Сервисе локальных приложений 1С или открытии новых.

Работы	Время реакции	Период обслуживания
Обработка запросов на предоставление доступа	до 8 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00 (GMT+6)
Обработка запросов на прекращение доступа	до 8 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00 (GMT+6)

7.2. Виды работ:

- **плановые работы** — регламентные организационные и технические мероприятия Оператора по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры;
- **внеплановые работы** — экстренные организационные и технические мероприятия Оператора нерегламентированной продолжительности с целью устранения сбоев и неполадок в IT-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки (с 01:00 до 06:00 GMT+6)
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

7.3. **Работа с инцидентами** — деятельность Оператора по ликвидации отдельных или серийно возникающих сбоев в функционировании компонентов Сервиса, создающих угрозу их функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования данных Абонентов.

Критичность	Время реакции	Период обслуживания
1 уровень: полная неработоспособность Компонентов	до 4 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
2 уровень: частичная неработоспособность Компонентов	до 4 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00 (GMT+6)
3 уровень: снижение работоспособности Компонентов	до 8 часов	в будние дни с 10:00 до 19:00 (GMT+6)

7.4. **Работа с запросами** — деятельность Оператора и Партнеров по обработке письменных/устных обращений/уведомлений, направленная на разрешение возникших у пользователей вопросов/затруднений по использованию компонентов сервиса за счет предоставления информации/документации, консультации или содействия со стороны Службы поддержки.

Категория	Время реакции	Период обслуживания
Обработка запросов по технической поддержке	до 8 часов	круглосуточно, 7 дней в неделю
Обработка запросов по методической поддержке	до 8 часов	в будние дни с 09:00 до 18:00 (GMT+6)
Обработка запросов по индивидуальной поддержке	до 4 часов	в будние дни с 09:00 до 18:00 (GMT+6)

8. Каталог работ

Каталог работ Службы поддержки определяет состав и характер работ, проводимых Оператором и его Партнерами в рамках Сервиса, и разграничивает их зоны ответственности.

Наименование	Поддержка	Ответственный
Обработка запросов на предоставление и прекращение доступа к Сервису	Техническая	Оператор
Подключение Абонентов и размещение приложений 1С в Сервисе (содействие в открытии новых и перемещении текущих локальных информационных баз)	Техническая	Оператор
Отключение Абонентов и удаление приложений 1С в Сервисе (содействие в получении резервных копий для перевода их в локальный режим)	Техническая	Оператор
Обновление типовых (стандартных) приложений 1С по мере выпуска новых версий Правообладателем	Техническая	Оператор
Обновление платформы "1С:Предприятие" по мере выпуска новых стабильных версий Правообладателем	Техническая	Оператор
Консультации по использованию Панели управления Сервиса (добавление и настройка, установка и удаление, управление пользователями, приложениями 1С и их архивацией)	Техническая	Оператор
Консультации и содействие в настройке общесистемного ПО на рабочих станциях пользователей для целей функционирования приложений 1С в Сервисе	Техническая	Оператор
Предоставление информации о функционировании/развитии Сервиса и отдельных его компонентов	Техническая	Оператор
Предоставление информации о выходе новых релизов отчётности и версий приложений 1С	Техническая	Оператор
Информирование об изменениях в новых релизах отчётности и версиях приложений 1С	Техническая	Оператор

<p>Консультации программно-технического характера, к примеру:</p> <ul style="list-style-type: none"> • доступ к приложению 1С (права, аутентификация и пр.) • добавление нового приложения 1С или его загрузка из локальной информационной базы 1С • сохранение приложения 1С и управление механизмом его резервного копирования • добавление/удаление пользователя, предоставление/ограничение доступа к приложению 1С 	Методическая	Партнер
<p>Консультации программно-методического характера, к примеру:</p> <ul style="list-style-type: none"> • добавление/удаление элемента справочника • отключение/включение проводки • смена периода • пересчет итогов • принятие/увольнение/перемещение сотрудника • начисление отпуска • отражение бухгалтерской операции 	Методическая	Партнер
<p>Консультации индивидуально-методического характера, к примеру:</p> <ul style="list-style-type: none"> • индивидуальное или групповое обучение пользователей специалистами, обладающие необходимыми знаниями и отраслевыми компетенциями по работе в приложениях 1С • удаленная настройка механизмов и модулей приложений 1С под нужды пользователей • проведение аудита с выявлением пользовательских ошибок в настройках, заполнении документов или в ведении учета в приложениях 1С • консультации по вопросам, относящимся к методологии учета, по вопросам обмена данными между приложениями 1С и другие консалтинговые услуги 	Индивидуальная	Партнер

9. Отказ в поддержке

9.1. Поддержка может быть отложена или даже невозможна по следующим причинам:

- Абонент не предоставил достаточно информации для диагностики и решения проблемы или некорректно сформулировал запрос;
- невозможно повторить описанную Абонентом неполадку в приложении 1С с демо-данными;
- Абонент выполняет действия в нарушение технических требований по установке, использованию и лицензированию приложения 1С или общесистемного ПО;
- неполадка требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска Правообладателем обновления для приложения 1С;
- запрос выходит за рамки задач, решаемых Службой поддержки.

9.2. Поддержка не включает в себя содействие относительно следующих обращений:

- проектирование и разработка (доработка) приложений 1С;
- использование Сервиса за пределами определенных Оператором функций;
- сбои, вызванные программными продуктами и операционными системами, третьих производителей;
- конфигурация оборудования рабочих станций и компьютерных сетей и оптимизация их производительности.

9.3. В поддержке может быть отказано, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей Компонентов;
- нарушения лицензионного соглашения Правообладателя.

10. Условия компенсации

10.1. В случае недоступности Сервиса по вине Оператора и обращения Абонента, направившего посредством Тикет-системы сообщение с указанием даты и суммарного времени простоя, сумма компенсации определяется согласно п. 10.3.

10.2. Если Оператор располагает собственными данными о времени простоя, он вправе использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров сторон.

10.3. Компенсируется каждый час простоя в размере 1% от суммы ежемесячного платежа Абонента за Сервис:

- **стоимость Сервиса в месяц / 100 x количество часов**

при этом общая сумма компенсации не может превышать 100% стоимости Сервиса в месяц. Компенсация начисляется на Лицевой счет в виде бонусов.

10.4. Компенсация может выражаться в выплате денежных средств Абоненту только в случае его отказа от дальнейшего использования Сервиса и проведения сверки взаиморасчетов.

10.5. Не подлежит компенсации простой:

- связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Оператора;
- вызванный действиями (бездействием) Абонента;
- произошедший по причине отказа ПО, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью (либо арендуемого) Абонентом;
- вызванный сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Оператора, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей;
- связанный с проведением плановых работ, согласно п. 7.2.