

Порядок оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Облачный 1С».

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГ	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ	4
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ	5
5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ, ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ	5
6. ПРИЛОЖЕНИЯ	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Пользователь – сотрудник клиента или другое лицо, уполномоченное клиентом пользоваться услугой.

Услуга «Облачный 1С» (далее - услуга) – услуга по предоставлению доступа к одному или нескольким программным продуктам 1С, предназначенным для автоматизации деятельности на предприятии.

Услуги «Техническое сопровождение 1С Mini», «Техническое сопровождение 1С Standard» и «Техническое сопровождение 1С Maxi» (далее – услуги технического сопровождения) - дополнительные услуги технического сопровождения программных продуктов услуги.

Программные продукты 1С: бухгалтерия 1С, зарплата и управление персоналом, управление торговлей, CRM, управление компании (ERP для SMB).

Информационные системы 1С (далее – ис 1С) – комплекс программных продуктов 1С, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, хранение и защиту данных клиента, а также другие программные конфигурации, реализованные на облачной платформе компании в рамках услуги «Облачный 1С».

ПО – программное обеспечение.

Контент – термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ресурса с общим доступом из сети интернет.

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым днем месяца или днем подключения услуги клиентом и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания, а также набор логических единиц услуги, связанный с этими регистрационными данными.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

Линия консультации при оказании услуг технического сопровождения в рамках услуги «Облачный 1С» – служба поддержки конечных пользователей в рамках услуг технического сопровождения, которая решает возникающие конкретные проблемы с продуктом и его использованием.

2. СОСТАВ УСЛУГ

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на территории действия прав с конечными пользователями, а именно Республики Беларусь.

2.2. Услуга обеспечивает:

- доступ к программным продуктам 1С, который осуществляется через публичную сеть по протоколу http;
- бесперебойную работу виртуальных ресурсов компании и доступа к ним в режиме, в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA);
- информационную и физическую безопасность виртуальной инфраструктуры;
- создание архивных копий баз данных клиента, созданных в процессе пользования услугой. Архивная копия создается ежедневно, архив баз данных хранится 1 неделю после чего удаляется.

2.3. Услуги технического сопровождения включают в себя:

Наименование	«Техническое сопровождение 1С Mini»	«Техническое сопровождение 1С Standard»	«Техническое сопровождение 1С Maxi»
Доступ к программным продуктам в рамках услуги	Включено	Включено	Включено
Регулярное обновление программных продуктов 1С в рамках услуги	Включено	Включено	Включено
Администрирование базы (настройка прав и т.д.)	Включено	Включено	Включено
Доступ к сайту информационно-технической 1С поддержки с методическими материалами	Включено	Включено	Включено
Загрузка валют	Включено	Включено	Включено
Линия консультации по работе программных продуктов 1С в рамках технического сопровождения услуги	1 консультация в день	Не более 3 консультаций в день	Без ограничений
Настройка и поддержка клиент-банк	Не включено	1 расчетный счет	Не более 3 расчетных счетов
Помощь в настройке программных продуктов 1С в рамках услуги	Не включено	Включено	Включено
Консультации по наполнению базы данными	Не включено	Включено	Включено
Удаленное подключение специалиста	Не включено	Не более 1 раза в месяц	Не более 4 раз в месяц
Помощь в ведение учета в программных продуктах 1С в рамках услуги	Не включено	Не включено	Включено
Помощь в подготовке и сдаче отчетности в программных продуктах 1С в рамках услуги	Не включено	Не включено	Включено
Доступ к 1С конфигуратор	Не включено	Не включено	Включено

2.4. Телефон для консультаций в рамках услуги технического сопровождения +37517 3433352, рабочее время - с 9:30 до 17:30 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней.

2.5. Одна консультация по телефону предполагает продолжительность до 20 (двадцати) минут.

2.6. Количество консультаций в течение рабочего дня определяется выбранной услугой технического сопровождения и может быть изменено при изменении услуги.

2.7. В одном обращении может решаться только один вопрос. Если в обращении указывается несколько вопросов, ответ готовится только на первый заданный вопрос.

2.8. Удаленное подключение к компьютерам пользователей в рамках услуги технического сопровождения не выполняется за исключением клиентов, подключивших услуги «Техническое сопровождение 1С Standard» и «Техническое сопровождение 1С Maxi».

2.9. Линия консультации оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:

- Функциональные возможности программного продукта 1С.
- Отражение бухгалтерских и учетных операций в программных продуктах 1С.
- Использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы.
- Загрузка и проведение обновлений типовых программных продуктов 1С.
- Типовые настройки сервисов в случае возникновения затруднений при работе с ними.

- Формирование типовых и регламентированных отчетов.
 - Порядок сохранения и тестирования информационной базы.
 - Работы с сервисами, которые встроены в программные продукты 1С.
 - Консультации в соответствии с подключенной услугой технического сопровождения.
- 2.10. Линия консультации не оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:
- Работа в программных продуктах 1С в режиме конфигуратор.
 - Установка программных продуктов 1С.
 - Настройка и установка стороннего программного обеспечения.
 - Пояснения общих вопросов программирования.
 - Обновления нетиповых программных продуктов 1С (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги в рамках пакетов услуг).
 - Исправления ошибок программных продуктов 1С, вызванных нетиповым функционалом программного продукта 1С.
 - Первоначальная настройка программных продуктов 1С (перенос остатков, перенос справочников, настройка учетной политики и другие).
 - Настройка обмена между программными продуктами 1С и обмена со сторонним программным обеспечением (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги в рамках пакетов услуг).
 - Настройка работы с внешним оборудованием (принтер, сканер и т.д.).
 - Проведение анализа учетных данных и других работ, связанных с поиском ошибок при настройке и проведении пользователями операций в программных продуктах 1С.
 - Консультирование и подготовки ответов на повторяющиеся вопросы. Пользователям будет предложено выслать по электронной почте соответствующие инструкции из документации (ссылки на источники информации).
 - Организация, постановка бухгалтерского и налогового учета.
- 2.11. Линия консультаций осуществляет техническую поддержку клиента по типовым программным продуктам 1С последних релизов в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист линии консультаций моделирует ситуацию по вопросу конечного пользователя на типовых программных продуктах 1С.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Запрос на подключение услуги клиент может оформить:

- По номеру 150;

- Через заполнение формы заявки на сайте A1.by с указанием:

- ✓ УНП;
- ✓ контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
- ✓ запрашиваемых параметров услуги согласно таблице 1.

3.2. Обработка запросов на подключение услуг производится в рабочее время (с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

3.3. После получения компанией запроса на услугу новому клиенту на указанный e-mail будет отправлена ссылка для доступа к услуге, инструкция по работе с услугой, а также будут предоставлены учетные данные.

3.4. По выбранному клиентом программному продукту 1С клиенту предоставляется возможность воспользоваться тестовым периодом, если ранее тестовый период клиенту не был предоставлен.

3.5. Воспользоваться тестовым периодом можно только один раз.

3.6. Срок тестового периода 14 дней.

3.7. За 2 дня до окончания тестового периода клиенту отправляется письмо на e-mail.

3.8. Для подключения услуги на коммерческой основе клиенту необходимо отправить запрос через форму заявки на сайте A1.by или оставить заявку по номеру 150 с указанием контактных данных (ФИО, телефон и e-mail) технического специалиста клиента для уточнения дополнительной информации, запрашиваемые параметры услуги согласно таблице 1, а также полное наименование организации и УНП.

3.9. Для подключения услуги на коммерческой основе с клиентом подписывается регистрационная форма.

3.10. После подключения услуги на коммерческой основе клиенту предоставляются учетные данные для доступа к услуге. В случае сохранения данных тестовой базы учетные данные не меняются.

3.11. В случае если клиент не заключил договор на коммерческое пользование услугой, компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить тестовый период к услуге частично (путем блокировки доступа клиента к программному продукту 1С), или полностью (путем удаления контента клиента).

3.12. Контент клиента будет удален по окончании тестового периода. За 2 дня до удаления контента клиенту отправляется письмо на e-mail.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

4.1. Изменение состава (удаление/добавление) программных продуктов 1С услуги производится по запросу клиента с электронного адреса, указанного в регистрационной форме, направленному на электронный адрес службы технической поддержки компании otp@a1.by с указанием данных согласно таблице №1. После изменения состава услуги компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуги.

4.2. Абонентская плата за пользование услугой взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуги был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

4.3. Услуга считается оказанной в полном объеме при наличии у клиента доступа к запрошенным программным продуктам со стороны ЦОД, а также заявленного функционала в рамках программных продуктов услуги.

5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ, ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

5.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по техническим вопросам, а также по вопросам изменения набора услуг происходит посредством электронной почты otp@a1.by.

5.1. Для получения консультации по вопросу обслуживания юридических лиц клиенту необходимо обратиться справочно-информационную службу по телефону 150 (из сетей всех операторов связи) и/или по электронному адресу corp@a1.by.

5.2. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется согласно Соглашения об уровне обслуживания (SLA).

5.3. Любое обращение клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в Соглашении об уровне обслуживания (SLA).

5.4. Приостановление, прекращение оказания услуги клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в договоре.

5.5. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг клиенту частично (путем блокировки доступа клиента к программному продукту 1С), или полностью (путем удаления контента клиента).

5.6. В период с момента отключения клиента от доступа к программному продукту 1С до момента удаления учетных данных пользователя плата за услуги не взимается.

5.7. Учетные данные и контент клиента хранятся в течение 30 календарных дней с момента приостановления оказания услуг. По истечении этого времени данные клиента будут удалены.

5.8. Удаление учетных данных пользователя не означает прекращения обязательств клиента по оплате оказанной услуги.

5.9. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

5.10. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

5.11. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг на базе облачной платформы. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте A1.by.

5.12. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между клиентом и компанией.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица №1

Лицевой счет клиента			
УНП клиента			
	ФИО	Телефон	E-mail
Представитель клиента			
Программный продукт 1С	Ед. измерения	Количество	Комментарии
Бухгалтерия 1С	шт.		
Зарплата и управление персоналом	шт.		
Управление торговлей	шт.		
Управление компании (ERP для SMB)	шт.		
Уровень технического сопровождения			
Техническое сопровождение 1С Mini	шт.		
Техническое сопровождение 1С Standard	шт.		
Техническое сопровождение 1С Maxi	шт.		