



Дербеневская наб., д. 7, стр. 8, Москва, 115114
Т +7 495 232 00 23 | info@softline.com
www.softline.ru | www.softline.com

П Р И К А З

№ 1604/4 от 16 апреля 2021 года

**Об утверждении Условий Об оказании
услуг по IT-Аутсорсингу
инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и
мониторингу инфраструктуры к
Договору, заключенному с
использованием бумажной версии со
ссылкой на сайт
https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст Условий Об оказании услуг по IT-Аутсорсингу инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и мониторингу инфраструктуры (далее - Документ) - к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in (далее - Договор).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд» по ссылке <https://softline.ru/agreements/subscriptions>.

Утвердить сроки вступления в силу Документа:
- с даты размещения его на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд».

Документ применяется к взаимоотношениям АО «СофтЛайн Трейд» и клиентами, которые могут именоваться в Договоре иначе, чем указано в Документе. Вне зависимости от указанного, под Компанией понимается АО «СофтЛайн Трейд», под Пользователем – клиент АО «СофтЛайн Трейд», заключивший Договор с терминологией, отличающейся от используемой в Документе.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Условия Об оказании услуг по IT-Аутсорсингу инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и мониторингу инфраструктуры – к Договору.

С уважением,
Генеральный директор
АО «СофтЛайн Трейд»


_____/В.Э.Разуваев /


Условия Об оказании услуг по IT-Аутсорсингу инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и мониторингу инфраструктуры

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия регламентирует особенности оказания услуг по IT-Аутсорсингу инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и мониторингу инфраструктуры (далее – Услуги).

1.2. Направлением соответствующего Заказа к настоящим Условиям Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с Дополнением №1 к настоящим Условиям, обязательными к исполнению Пользователем, и согласен на соблюдение закрепленные в них условий.

2. Термины и определения:

Отчетный период – равен одному календарному месяцу (с 1 по последнее число месяца). Стороны, особо оговаривают, что в случае если дата начала оказания Услуг выпадает не на 1 число календарного месяца, первым Отчетным периодом признается период с даты начала оказания Услуг до последнего числа текущего месяца.

3. Условия оказания Услуг

3.1. Наименование Услуг, а также Платеж за такие Услуги указываются на основании имеющихся Тарифов Компании в Заказах, счетах, Актах об оказании услуг.

3.2. Услуги оказываются Пользователю согласно направленного Пользователем Заказа.

3.3. Услуги по настоящим Условиям оказываются Пользователю в периоды равные одному месяцу в промежутке с первого по последнее число каждого календарного месяца действия данных Условий (далее – Месячный период, Период). Продолжительность Услуг в Периоде указывается в Заказе Пользователя.

3.4. Отчетным периодом является один месяц в промежутке с первого по последнее число каждого календарного месяца. Месячный период приравнивается к Отчетному периоду.

3.4.1. При направлении Пользователем первого Заказа в отношении соответствующих Услуг на Месячный период, такие Услуги считаются доступными Пользователю к получению с Даты выполнения Заказа, не дожидаясь начала первого полного Отчетного периода (ближайшего 1 числа месяца). Начиная с Даты выполнения Заказа, Пользователь вправе обратиться к Компании за получением Услуги в пределах Месячного периода в рамках заказанных Пользователем часов. При этом Платеж за Услуги будет рассчитываться за полный Отчетный период, вне зависимости от Даты выполнения Заказа, и отражается в Акте об оказании услуг за первый Отчетный период. Вне зависимости от фактической даты окончания оказания Услуг, Стороны договорились, что Услуги будут считаться оказанными в последний день Отчетного периода, даже если Отчетный период составит не полный календарный месяц или Пользователь не обратится за получением Услуги в пределах Месячного периода.

3.4.2. Пользователь вправе в течение текущего Отчетного периода увеличить продолжительность оказания Услуг и/или количество обслуживаемых ресурсов, направив Компании соответствующий Заказ. Услуги на дополнительное количество часов и/или ресурсов считаются доступными Пользователю с Даты выполнения Заказа. Платеж рассчитывается по текущим на момент принятия Компанией Заказа расценкам за полный Месячный период. На все последующие Отчетные периоды будет автоматически применяться увеличенное количество часов и/или ресурсов. В случае получения Компанией Заказа на уменьшение количества Ресурсов, оказание Услуг в отношении уменьшенного количества Ресурсов прекращается с Даты выполнения Заказа.

3.4.3. Оказание Услуг на каждый последующий Месячный период производится Компанией автоматически до момента отключения Пользователем Услуги путем нажатия кнопки «Остановить» в меню данной Услуги. Услуги на каждый последующий Месячный период считаются

предоставленными в дату, следующую за датой окончания предыдущего Месячного периода, на который Пользователю предоставлялся доступ.

3.4.4. Доступ к Ресурсам на следующий Месячный период прекращается в случае отключения Пользователем доступа путем нажатия кнопки «Остановить» в меню данной Услуги и/или отсутствия оплаты от Пользователя на начало Месячного периода, в отношении которого требуется оплата.

3.4.5. Платеж в отношении Месячного периода для конкретных Ресурсов по соответствующему Заказу не фиксируется и определяется текущими на момент оказания Услуг ценами.

3.5. Пользователь понимает и соглашается, что при прекращении оказания Услуг, связанного в том числе и с отказом Пользователем от исполнения настоящих Условий, данные Пользователя, размещенные им при получении Услуг, безвозвратно удаляются Компанией. Компания не несет ответственность за потерю данных, удаленных Компанией в вышеуказанном порядке. Пользователь самостоятельно должен позаботиться о выгрузке необходимых ему данных до даты прекращения оказания Услуг. В последующем доступ к данным или их выгрузка будут невозможны.

3.6. Услуги по настоящим Условиям оказываются Компанией только при совершении Пользователем требуемых для оказания Услуг действий.

4. Порядок расчётов

4.1. Платеж определяется выбранным Пользователем Тарифом и указывается Сторонами в Актах об оказании услуг, выставляемых Компанией, согласно пункту 4.5. Договора и настоящих Условий, и оплачивается на условиях Договора.

4.2. Сумма соответствующего Платежа будет автоматически списана с Лицевого счета Пользователя, если оплата по счету в размере суммы Платежа не поступит на расчетный счет Компании в сроки, оговоренные в Договоре.

4.3. Оплата Платежа производится по ценам, указанным в Личном кабинете Пользователя, действующим на первый день соответствующего Периода.

4.4. Компания оставляет за собой право изменять стоимость Услуг в любой момент исключительно по своему усмотрению. При этом новая стоимость Услуг будет применяться только в отношении Услуг на будущий Период, а текущие оплаченные Услуги перерасчету подлежать не будут. В случае несогласия со стоимостью Услуг Компании, Пользователь обязан нажать кнопку «Остановить» в меню данной Услуги на следующий Период. Дальнейшее использование Услуг Пользователем, а равно оплата новой стоимости Услуг на начало нового Периода означает согласие Пользователя с новой стоимостью Услуг.

5. Заключительные положения

5.1. Пользователь принимает на себя весь риск соответствия оказываемых Компанией Услуг своим пожеланиям и потребностям.

5.2. Стороны отвечают друг перед другом за правильность, достоверность и полноту передаваемых ими друг другу технических требований, документов, сведений и иной информации. В случае использования одной из Сторон недостоверной или неполной информации, полученной от другой Стороны, Сторона, получившая информацию, не несет ответственности за последствия, вызванные ее действиями на основании предоставленной недостоверной информации.

5.3. Пользователь несет ответственность за соблюдение прав Компании и третьих лиц на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав. В случае, если к Компании по вине Пользователя будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, Пользователь обязуется принять на себя эти претензии и возместить Компании все убытки и расходы, понесенные Компанией в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

5.4. Ограничение ответственности Компании:

5.4.1. Ответственность Компании по настоящему Дополнению ограничена возмещением реального ущерба, причиненного Пользователю. Возмещение косвенных убытков, в том числе, но не ограничиваясь, упущенной выгоды, настоящим исключается.

5.4.2. Максимальная ответственность Компании в случае не предоставления или ненадлежащего предоставления Услуг ограничивается меньшей из следующих сумм: (а) стоимостью

соответствующей Услуги, ставшему основанием для привлечения Компании к ответственности или (б) 100 000 рублей (сто тысяч рублей).

5.4.3. Компания не несет ответственность за нарушение Пользователем прав третьих лиц, включая, но не ограничиваясь этим, нарушение Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, в том числе за нарушение, совершенное с использованием Услуг, предоставляемых Компанией.

5.4.4. Компания не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов Интернета, находящихся вне зоны ответственности Компании, посредством которых Пользователем осуществляется доступ к информационным ресурсам Компании, используемым для оказания Услуг Пользователю.

5.4.5. Компания не несет ответственности за временное прекращение оказания Услуг, задержки в сроках оказания Услуг в случае, если оказание Услуг Пользователю стало невозможным в результате неисправности оборудования или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Компании, за исключение случаев, когда оборудование используется Компанией для оказания Услуг Пользователю.

5.5. Компания имеет право на расторжение настоящих Условий незамедлительно в случае неоплаты Пользователем любого причитающегося Компании платежа.

5.6. Настоящие Условие действует в течение всего срока предоставления Услуг.

5.7. В случае противоречия положений настоящих Условий и Договора применяются настоящие Условие.

5.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Условиями, Стороны руководствуются положениями Договора.

Компания:

АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр.3А, офис 304

Адрес для переписки: 115114 г. Москва,

Дербеневская наб. д 7 стр 8

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

выберите вариант

Е-mail для обращения по вопросам качества обслуживания: quality@softline.ru

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____/ /

М.П.

Место для ввода даты.

Пользователь:

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: _____ /

Расчетный счет:

Банк:

Корр/сч:

БИК:

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____/ /

М.П.

Место для ввода даты.

**Дополнение №1 к Приложению
Об оказании услуг по IT-Аутсорсингу инфраструктуры и IT-Аутсорсингу и мониторингу
инфраструктуры к Договору**

1.Услуга IT-Аутсорсингу инфраструктуры

Услуги включают в себя передачу всех либо части функций, связанных с управлением и обслуживанием IT-инфраструктуры и информационных систем во внешнее управление команде Компании в пределах 8 часов в Период, с гарантией выполнения SLA.

Услуги оказываются:

- В отношении не более 2 физических серверов
- В отношении не более 10 виртуальных серверов
- ОС на базе Microsoft Windows Server не ниже 2012R2

В состав Услуги входит:

- Резервирование инженерных ресурсов
- Персональный Менеджер
- Возможность выезда инженера в следующих городах: Москва, Воронеж, Казань, Екатеринбург.

Задачи, которые могут быть реализованы в рамках предоставления услуги в пределах 8 часов в зависимости от фактического объема:

- Регистрация всех значимых деталей поступившего инцидента/запроса на обслуживание.
- Разрешение инцидента/запроса на обслуживание, если это возможно.
- Информирование пользователей о ходе решения.
- Коммуникации с пользователями о предстоящих изменениях, согласованных простоях, уровне удовлетворенности.
- Закрытие всех разрешенных инцидентов, запросов и других обращений.
- Обеспечение удовлетворенности Пользователя посредством эффективной и профессиональной обработки всех запросов на обслуживание.
- Обеспечение канала запроса и получения стандартных видов обслуживания в соответствии с предварительно согласованными процедурами.
- Эффективное выполнение запросов по предоставлению, изменению, ограничению прав и обеспечению правомерности доступа к услугам.
- Обеспечение основы гарантии качества, отчетности и повышения качества услуг.

Предварительный План Работ, который может быть реализован в рамках предоставления услуги в пределах 8 часов

Этап 1. Проверка состояния текущей инфраструктуры и формирования списка рекомендаций

- Получение доступов к инфраструктуре
- Проверка состояния инфраструктуры
- Актуализация имеющейся документации
- Написание пояснительной записки по текущей инфраструктуре клиента
- Формирования списка рекомендаций

Этап 2. Согласование списка рекомендаций и формата взаимодействия.

- Согласования перечня услуг в рамках установленных часов
- Согласования перечня услуг, выходящих за количество установленных часов (стоимость таких услуг оплачивается отдельно)

Этап 3. Выполнение рекомендаций в рамках куплено пакета + закрытие текущих обращений

Этап 4. Предоставление отчетности по результатам оказания Услуг в электронном виде (отчет по количеству израсходованных часов и текущему остатку (при наличии))

В случае если по результатам соответствующего этапа Услуг будет израсходовано всё количество отведенных часов, Компания вправе не приступать к следующему этапу Услуг, и предоставить Пользователю сразу отчет, согласно Этапу 4. В таком случае обязательства Сторон считаются выполненными в полном объеме с момент предоставления Компанией отчета.

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

ПРИОРИТЕТ «ВЫСОКИЙ»

Описание: Функционирование информационной системы нарушено, что оказывает критическое влияние на бизнес-операции Пользователя (критически важные бизнес-процессы недоступны) или срывает процесс взаимодействия с внешним контрагентом. Постоянное или практически постоянное прерывание услуг. В связи с этим не работает ни одно автоматизированное рабочее место, и нет ни одного доступного альтернативного решения для восстановления работоспособности рабочих мест.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставление рекомендаций по решению или обходного решения
«ВЫСОКИЙ»	8x5	Не более 2 часов	Не более 8 часов

ПРИОРИТЕТ «СРЕДНИЙ»

Описание: Функционирование информационной системы частично остановлено, что оказывает серьезное негативное влияние на бизнес-операции Пользователя. Не работает часть рабочих мест, имеет место периодический кратковременный перерыв в предоставлении услуг. Устойчиво работающего временного решения для восстановления работоспособности не существует.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставление рекомендаций по решению или обходного решения
«СРЕДНИЙ»	8x5	Не более 4 часов	Не более 16 часов

ПРИОРИТЕТ «СТАНДАРТНЫЙ»

Описание: Функционирование информационной системы нестабильно, что-либо не оказывает, либо оказывает незначительное влияние на бизнес-операции Пользователя. Выполнение большинства повседневных задач производится в режиме, близком к обычному. Нарушен штатный режим работы одного пользователя.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставление рекомендаций по решению или обходного решения
«СТАНДАРТНЫЙ»	8x5	Не более 8 часов	Не более 40 часов

Общая продолжительность Услуги ограничена 8 (восемь) часами.

Компания обязана начать оказание услуг в течение трех рабочих дней с даты обращения Пользователя по адресу электронной почты Компании itsupport2@softline.com.

Обязательства Пользователя при оказании Услуг:

С целью обеспечения Компанией надлежащих условий для оказания Услуг, Пользователь обязуется:

- обеспечить Компании необходимые сетевые доступы, административные полномочия для запуска инструментов Компании или производителей и сбора данных;
- обеспечить Компании непрерывную доступность представителя Пользователя во время оказания услуг для решения связанных с оказанием услуг вопросов;
- предоставлять по запросам Компании иную информацию, важную для оказания услуг.

При получении Услуг Пользователь самостоятельно несет ответственность за резервное копирование данных, а также за восстановление данных в случае их утери или изменения.

Пользователь также несет ответственность за применение всех соответствующих процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности используемого оборудования, программного обеспечения и данных.

2.Услуга IT-Аутсорсингу и мониторингу инфраструктуры

Услуги включают в себя передачу всех либо части функций, связанных с управлением и обслуживанием IT-инфраструктуры и информационных систем во внешнее управление команде Компании в пределах 10 часов Период, с гарантией выполнения SLA и доступам к лучшим инженерам компании.

Предложение включает:

- До 2 физических серверов
- До 10 виртуальных серверов
- ОС на базе Microsoft Windows Server не ниже 2012R2
- Резервирование инженерных ресурсов
- Персональный Менеджер
- Возможность выезда инженера в следующих городах: Москва, Воронеж, Казань, Екатеринбург.

Задачи, которые могут быть реализованы в рамках предоставления услуги в пределах 10 часов:

- Предоставление персонального менеджера

- Регистрация всех значимых деталей поступившего инцидента/запроса на обслуживание.
- Разрешение инцидента/запроса на обслуживание, если это возможно.
- Информирование пользователей о ходе решения.
- Коммуникации с пользователями о предстоящих изменениях, согласованных простоях, уровне удовлетворенности.
- Закрытие всех разрешенных инцидентов, запросов и других обращений.
- Обеспечение удовлетворенности Пользователя посредством эффективной и профессиональной обработки всех запросов на обслуживание.
- Обеспечение канала запроса и получения стандартных видов обслуживания в соответствии с предварительно согласованными процедурами.
- Эффективное выполнение запросов по предоставлению, изменению, ограничению прав и обеспечению правомерности доступа к услугам.
- Обеспечение основы гарантии качества, отчетности и повышения качества услуг.
- Постановка инфраструктуры Пользователя на мониторинг (согласно модели здоровья).
- Предоставление доступа к панели мониторинга (опционально).

Предварительный План Работ, который может быть реализован в рамках предоставления услуги в пределах 10 часов

Этап 1. Проверка состояния текущей инфраструктуры и формирования списка рекомендаций

- Получение доступов к инфраструктуре
- Проверка состояния инфраструктуры
- Актуализация имеющейся документации
- Написание пояснительной записки по текущей инфраструктуре Пользователя
- Формирования списка рекомендаций

Этап 2. Согласование списка рекомендаций и формата взаимодействия.

- Согласования перечня услуг в рамках установленных часов
- Согласования перечня услуг, выходящих за количество установленных часов (стоимость таких услуг оплачивается отдельно)

Этап 3. Выполнение рекомендаций в рамках куплено пакета + закрытие текущих обращений

Этап 4. Постановка инфраструктуры Пользователя на мониторинг

- Подготовка модели здоровья инфраструктуры
- Развертывание системы мониторинга в рамках существующего продукта мониторинга
- Интеграция системы мониторинга с системой Service Desk

Этап 5. Предоставление отчетности по результатам оказания Услуг в электронном виде (отчет по количеству израсходованных часов и текущему остатку (при наличии))

В случае если по результатам соответствующего этапа Услуг будет израсходовано всё количество предусмотренных часов, Компания вправе не приступать к следующему этапу Услуг, и предоставить Пользователю сразу отчет, согласно Этапу 5. В таком случае обязательства Сторон считаются выполненными в полном объеме с момент предоставления Компанией отчета.

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

ПРИОРИТЕТ «ВЫСОКИЙ»

Описание: Функционирование информационной системы нарушено, что оказывает критическое влияние на бизнес-операции Пользователя (критически важные бизнес-процессы недоступны) или срывает процесс взаимодействия с внешним контрагентом. Постоянное или практически постоянное прерывание услуг. В связи с этим не работает ни одно автоматизированное рабочее место, и нет ни одного доступного альтернативного решения для восстановления работоспособности рабочих мест.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставление рекомендаций по решению или обходного решения
«ВЫСОКИЙ»	8x5	Не более 2 часов	Не более 8 часов

ПРИОРИТЕТ «СРЕДНИЙ»

Описание: Функционирование информационной системы частично остановлено, что оказывает серьезное негативное влияние на бизнес-операции Пользователя. Не работает часть рабочих мест, имеет место периодический кратковременный перерыв в предоставлении услуг. Устойчиво работающего временного решения для восстановления работоспособности не существует.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставления рекомендаций по решению или обходного решения
«СРЕДНИЙ»	8x5	Не более 4 часов	Не более 16 часов

ПРИОРИТЕТ «СТАНДАРТНЫЙ»

Описание: Функционирование информационной системы нестабильно, что-либо не оказывает, либо оказывает незначительное влияние на бизнес-операции Пользователя. Выполнение большинства повседневных задач производится в режиме, близком к обычному. Нарушен штатный режим работы одного пользователя.

Приоритет	Режим поддержки	Время реакции на Обращение	Время предоставления рекомендаций по решению или обходного решения
«СТАНДАРТНЫЙ»	8x5	Не более 8 часов	Не более 40 часов

Общая продолжительность Услуги ограничена 10 (десять) часами.

Компания обязана начать оказание услуг в течение трех рабочих дней с даты обращения Пользователя по адресу электронной почты Компании itsupport2@softline.com.

Обязательства Пользователя при оказании Услуг:

С целью обеспечения Компанией надлежащих условий для оказания Услуг, Пользователь обязуется:

- обеспечить Компании необходимые сетевые доступы, административные полномочия для запуска инструментов Компании или производителей и сбора данных;
- обеспечить Компании непрерывную доступность представителя Пользователя во время оказания услуг для решения связанных с оказанием услуг вопросов;
- предоставлять по запросам Компании иную информацию, важную для оказания услуг.

При получении Услуг Пользователь самостоятельно несет ответственность за резервное копирование данных, а также за восстановление данных в случае их утери или изменения.

Пользователь также несет ответственность за применение всех соответствующих процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности используемого оборудования, программного обеспечения и данных.

При противоречии Условий и настоящего Дополнения, преимущественную силу имеет настоящее Дополнение.

Компания:

АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр.3А, офис 304

Адрес для переписки: 115114 г. Москва,

Дербеневская наб. д 7 стр 8

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

выберите вариант

Е-mail для обращения по вопросам качества обслуживания: quality@softline.ru

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____ / _____ / _____

Пользователь:

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: _____ / _____

Расчетный счет:

Банк:

Корр/сч:

БИК:

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____ / _____ / _____

М.П.
Место для ввода даты.

М.П.
Место для ввода даты.