



Дербеневская наб., д. 7, стр. 8, Москва, 115114  
Т +7 495 232 00 23 | [info@softline.com](mailto:info@softline.com)  
[www.softline.ru](http://www.softline.ru) | [www.softline.com](http://www.softline.com)

## П Р И К А З

№ 1604/2 от 16 апреля 2021 года

**Об утверждении Условий об оказании услуг по «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration)- к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт [https://cpt1.cloud.softline.ru/sign\\_in](https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in)**

В целях совершенствования договорных отношений с клиентами,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст Условий об оказании отдельных услуг «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration) (далее - Документ) - к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт [https://cpt1.cloud.softline.ru/sign\\_in](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 отдельных услуг «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration) - к Договору.

С уважением,  
Генеральный директор  
АО «СофтЛайн Трейд»



**Условия об оказании отдельных услуг «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration)**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Условия регламентируют особенности оказания услуг "Быстрый старт" для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration) (далее – Услуги) в отдельности, и взаимодействия Сторон.

**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 условия в отношении конкретной заказываемой им Услуги.

**2. Условия оказания Услуг**

**2.1.** В соответствии с настоящими Условиями и Договором Компания принимает на себя обязательства оказывать Пользователю Услуги, а Пользователь обязуется принимать и оплачивать Услуги Компании.

**2.2.** Перечень Услуг фиксируются в Заказах Пользователя, принятых Компанией, счетах, Актах об оказании услуг.

**2.3.** Услуги согласно настоящим Условиям предоставляются Пользователю согласно направленного Пользователем, и принятого Компанией Заказа.

**2.4.** Пользователь вправе обратиться за получением Услуг на условиях Дополнения №1 к настоящим Условиям в течение одного квартала с Даты выполнения Заказа (далее - Период обращения). Под Датой выполнения Заказа Стороны понимают дату смены соответствующего Заказа на Сайте Компании в статус «Завершен», что означает подтверждение и принятие Компанией Заказа Пользователя.

**2.5.** Срок оказания Услуг указан в Дополнении №1 к настоящим Условиям в отношении конкретной Услуги.

**2.6.** Акт об оказании услуг в отношении соответствующего Заказа оформляется Компанией после фактического оказания Услуг, а в случае не обращения Пользователя к Компании - по окончании Периода обращения. Услуги Компании в отношении соответствующего Заказа Пользователя считаются оказанными в полном объеме, а обязательство исполненным, с даты фактического оказания Услуг или даты окончания Периода обращения, о чем Стороны подписывают Акт об оказании услуг в порядке, установленном Договором.

**3. Порядок взаимодействия Сторон**

**3.1.** Услуги оказываются удаленно в онлайн формате при помощи сервиса для видеосвязи такого как Microsoft Teams, но не ограничиваясь, в режиме 8x5, понедельник - пятница с 9-00 до 18-00 по местному времени Пользователя, за исключением выходных дней и праздничных дней в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**3.2.** При оказании Услуг по настоящим Условиям Стороны осуществляют взаимодействие, в частности, согласование сроков и иных условий предоставления Услуг, через своих контактных лиц и указанными ниже способами.

**3.3.** Контактным лицом со стороны Компании по вопросам, связанным с исполнением и качеством оказываемых Услуг является служба Service Desk с указанными ниже контактами.

**3.4.** Контактным лицом со стороны Пользователя является лицо, указанное в Личном кабинете Пользователя, если иное лицо не будет указано в обращении/запросе в службу Service Desk.

**3.5.** Для получения Услуг Пользователю необходимо направить запрос Компании в службу технической поддержки пользователей <http://servicedesk.softlinegroup.com/> (Service Desk) не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты окончания Периода обращения. В случае возникновения технических проблем с доступом Пользователю необходимо написать на [itsupport2@softlinegroup.com](mailto:itsupport2@softlinegroup.com) или позвонить 8 (800) 100-47-89; +7 (495) 232-52-14.

**3.6.** Информация, необходимая для представления в Service Desk Компании:

- реквизиты Заказа Пользователя;
- наименование компании Пользователя;
- описание запроса;
- контактное лицо со стороны Пользователя для согласования оказания Услуг (при необходимости).

**3.7.** По получении запроса Пользователя на оказание Услуг, назначенные исполнители от Компании и контактные лица Пользователя согласовывают конкретные временные рамки оказания запрашиваемой Услуги, а также иные условия, соблюдение которых Сторонами является существенным для предоставления указанной Услуги.

**3.8.** В случае не поступления от Пользователя запроса на получение Услуг в течение Периода обращения, Услуги Компании по соответствующему Заказу считаются оказанными в полном объеме, и Пользователь не будет иметь права на получение каких-либо возмещений и компенсаций в связи с этим.

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

- осуществить регистрацию в системе Service Desk в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящих Условиях;
- обеспечить Компании необходимые сетевые доступы, административные полномочия для запуска инструментов Компании или производителей и сбора данных;
- обеспечить Компании непрерывную доступность Контактных лиц во время оказания Услуг для решения связанных с оказанием Услуг вопросов;
- предоставлять по запросам Компании иную информацию, важную для оказания Услуг.

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

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

#### **4. Заключительные положения**

**4.1.** Настоящие Условия в отношении конкретной Услуги вступают в силу с даты первого Заказа Пользователя в отношении такой Услуги и действуют до полного выполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

**4.2.** Настоящие Условия могут быть расторгнуты Компанией на условиях Договора.

**4.3.** В случае противоречия настоящих Условий положениям Договора применяются настоящие Условия.

**4.4.** 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

#### **Пользователь:**

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: /

Адрес для переписки: 115114 г. Москва,  
Дербеневская наб. д 7 стр 8  
ИНН 7736227885 КПП: 774950001  
ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

**выберите вариант**

E-mail для обращения по вопросам качества обслуживания: [quality@softline.ru](mailto:quality@softline.ru)

Контактное лицо: \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_,  
телефон: \_\_\_\_\_

**Подпись:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

Место для ввода даты.

Расчетный счет:

Банк:

Корр/сч:

БИК:

Контактное лицо: \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_

**Подпись:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

Место для ввода даты.

**Дополнение №1 к Приложению № \_\_\_\_\_ к договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Место для ввода даты.**

**К Условиям об оказании отдельных услуг «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins), «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users), Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation), Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration)**

**1. Услуга «Быстрый старт» для администратора MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Admins)**

1.1. Услуги по SERVICE Teams QuickStart for Admins включают в себя:

- Консультации, предоставляемые специалистами Компании по вопросам управления сервисами Microsoft Office 365 через панель администрирования расположенную по адресу <https://admin.microsoft.com/>, включает в себя обзор следующих возможностей:

- Обзор панели с пользователями, процесс заведения нового пользователя, назначение пользователю лицензии, добавление нескольких пользователей, сброс пароля пользователю, сброс пароля администратору без обращения в техническую поддержку вендора, список контактов, управление гостевыми пользователями;
- Обзор панели управления группами – группы рассылки, группы безопасности, общие почтовые ящики;
- Обзор панели управления ролями;
- Возможности по управлению помещениями и оборудованием;
- Обзор панели с купленными продуктами;
- Обзор панели управления доменами;
- Обзор панели работоспособности служб и центра сообщений;
- Обзор панели администратора Microsoft Teams – команды, собрания, звонки, пользователи, политики сообщений, приложение Teams, настройка команды.

1.2. Услуги оказываются ограниченному числу специалистов (администраторов центра администрирования Microsoft Office).

1.3. Общая продолжительность Услуги ограничена двумя часами и одним запросом, количеством слушателей до 5 человек.

**2. Услуга «Быстрый старт» для Пользователей MS Teams (SERVICE Teams QuickStart for Users) M365 Business Local Infrastructure Integration)**

2.1. Услуги по SERVICE Teams QuickStart for Users включают в себя:

- Консультации, предоставляемые специалистами Компании по вопросам пользования сервисами Microsoft Teams, включает в себя обзор следующих возможностей:

- Общий обзор пользовательской панели Teams;
- Обзор возможностей работы в командах, создание команды;
- Обзор возможностей панели в планировании собраний;

- Обзор функциональных возможностей совершения звонков (аудио/видео);
  - Обзор панели действий - отслеживайте непрочитанные сообщения, @упоминания, ответы и многое другое.
  - Особенности создания канала, настройка команды и управление ей;
  - Обзор возможностей подключения к собранию Teams в интернете;
  - Обзор функциональных возможностей трансляции в Teams
  - Обзор панели совместной работы в различных документах, коннекторов.
- 2.2. Услуги оказываются ограниченному числу сотрудников заказчика
- 2.3. Общая продолжительность Услуги ограничена двумя часами, одним запросом, количеством слушателей до 50 человек.

### **3. Услуга Первичная настройка (SERVICE M365 Business Initial Implementation)**

3.1. Услуги по «SERVICE M365 Business Initial Implementation» включают в себя:

- Консультации, предоставляемые специалистами Компании по вопросам управления сервисами Microsoft Office 365 через панель администрирования расположенную по адресу <https://admin.microsoft.com/>, включает в себя обзор следующих возможностей:
  - Обзор панели с пользователями, процесс заведения нового пользователя, назначение пользователю лицензии, добавление нескольких пользователей, сброс пароля пользователю, сброс пароля администратору без обращения в техническую поддержку вендора, список контактов, управление гостевыми пользователями;
  - Обзор панели управления группами – группы рассылки, группы безопасности, общие почтовые ящики;
  - Обзор панели управления ролями;
  - Обзор возможностей панели управления помещениями и оборудованием Заказчика;
  - Обзор панели с приобретенными Пользователем решениями Microsoft Office 365
  - Обзор панели управления доменами;
  - Обзор панели работоспособности служб и центра сообщений;
  - Обзор панели администратора Microsoft Teams – команды, собрания, звонки, пользователи, политики сообщений, приложение Teams, настройка команды;
- Консультация по добавлению доменного имени в тенант Office 365;
- Консультация по настройке MX записей для корректной работы Teams с экосистемой Пользователя (по желанию).

3.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 6 (шестью) астрономическими часами.

### **4. Услуга Интеграция с локальной инфраструктурой (SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration)**

4.1. Услуги по SERVICE M365 Business Local Infrastructure Integration включают в себя:

- Консультации, предоставляемые специалистами Компании по вопросам управления сервисами Microsoft Office 365 через панель администрирования расположенную по адресу: <https://admin.microsoft.com/>, включает в себя обзор следующих возможностей:
  - Обзор панели с пользователями, процесс заведения нового пользователя, назначение пользователю лицензии, добавление нескольких пользователей, сброс пароля пользователю, сброс пароля администратору без обращения в техническую поддержку вендора, список контактов, управление гостевыми пользователями;
  - Обзор панели управления группами – группы рассылки, группы безопасности, общие почтовые ящики;
  - Обзор панели управления ролями;
  - Обзор возможностей панели управления помещениями и оборудованием;
  - Обзор панели с купленными продуктами;
  - Обзор панели управления доменами;
  - Обзор панели работоспособности служб и центра сообщений;
  - Обзор панели администратора Microsoft Teams – команды, собрания, звонки, пользователи, политики сообщений, приложение Teams, настройка команды.
- Консультация по добавлению доменного имени в тенант Office 365.

- Консультация по настройке MX записей для корректной работы Teams с экосистемой Пользователя (по желанию).
- Услуги базовой интеграции с локальной инфраструктурой в части службы каталога Active Directory, развёртывание Azure AD Connect в инфраструктуре Пользователя\*
- Консультация в настройке Single Sign On (SSO)
- Проверка работоспособности сервисов Microsoft Office 365.

*\*Не включает устранение проблем в службе каталогов или в AD*

4.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 10 (десятью) астрономическими часами.

**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](mailto: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.