



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

№ 1604/2 от 16 апреля 2021 года

Об утверждении Условий об оказании услуг по «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ»- к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in

В целях совершенствования договорных отношений с клиентами,

П Р И К А З Ы В А Ю:

Утвердить условия и текст Условий об оказании отдельных услуг «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ» (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 отдельных услуг «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ» - к Договору.

С уважением,
Генеральный директор
АО «СофтЛайн Трейд»


/В.Э.Разуваев /


Условия об оказании отдельных услуг «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия регламентируют особенности оказания услуг «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ» (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 условий 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 или одного года (в зависимости от того, что применимо) 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 принятие Компанией Заказа Пользователя.

2.5. Срок оказания Услуг и Период обращения для каждой отдельной Услуги 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 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

Адрес для переписки: 115114 г. Москва, Дербеневская наб. д 7 стр 8

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

Пользователь:

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: /

Расчетный счет:

Банк:

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

Корр/сч:

выберите вариант

БИК:

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

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

телефон: _____

Подпись:

Подпись:

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Место для ввода даты.

Место для ввода даты.

**Дополнение №1 к Приложению № _____ к договору № _____ от Место для ввода даты.
К Условиям об оказании отдельных услуг «Миграция в Exchange Online», «Безопасный удалённый доступ», «Enterprise Mobility Assessment», «Microsoft 365 Ускоренная Установка», «Teams под ключ»**

1. Услуга «Миграция в Exchange Online»

1.1. Услуги по «Миграция в Exchange Online» включают в себя:

1.1.1. Обследование ИТ-инфраструктуры Заказчика:

- Анализ Active Directory, Exchange и настроек рабочих станций Пользователя;
- Согласование и разработка документа: "Требования к развертыванию Сервисов". Документ разрабатывается по шаблонам, утвержденным в Компании. Согласование разработанного документа производится между Компанией и Пользователем посредством электронной почты. Срок согласования три рабочих дня;
- Согласование и разработка документа: "Инструкция по миграции пользователя". Документ разрабатывается по шаблонам, утвержденным в Компании. Согласование разработанного документа производится между Компанией и Пользователем посредством электронной почты. Срок согласования три рабочих дня.

1.1.2. Развертывание сервисов синхронизации:

- Настройка тенанта M365, подтверждение владения доменом, настройка соответствующих записей в DNS;
- Установка и настройка Azure AD Connect (понадобиться виртуальная или физическая машина, развернутая Пользователем);
- Настройка и активация сервиса DNS.

1.1.3. Настройка Exchange Hybrid:

- Установка обновлений на Exchange (выполняется Пользователем);
- Настройка AAD Connect под задачи сосуществования сервиса эл. почты;
- Настройка DNS;
- Установка и настройка сосуществования эл. почты;
- Настройка маршрута почты;
- Миграция пользователей (пилотная группа до 25 пользователей)

1.1.4. «Закрытие проекта и передача знаний»:

- Презентация по сервису Exchange Online.

1.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 30 рабочими днями.

1.3. Период обращения – один квартал.

1.4. На услуги, перечисленные выше, установлены следующие ограничения:

- В рамках предоставления услуги по развёртыванию сервисов синхронизации осуществляется конфигурация следующих ресурсов:
 - Сервер синхронизации Azure AD Connect – до 1 ед. (можно использовать текущие аппаратные ресурсы Пользователя);
 - Синхронизируемые учётные записи AD - Неограниченно;
 - Настройка гибридной конфигурации Exchange Server (начиная с 2013 версии);

- В случае если система эл. почты не является Microsoft Exchange:
 - Синхронизация содержимого почтовых ящиков, ограничена возможностями протокола IMAP;
 - Выполняется только синхронизация текущих почтовых ящиков с Exchange Online, при условии поддержки конечной почтовой системы;
 - SMTP Маршрутизация на конечной системе выполняется специалистами Пользователя;
 - Перенастройку почтовых клиентов Пользователя выполняет самостоятельно.
 - Пользователь самостоятельно производит установку обновлений на серверы Exchange;
 - В рамках оказания услуг по выполняется автоматизация миграции почтовых ящиков;
 - Пользователем выделяется группа пользователей для отработки миграции до 25 пользователей;
 - Компания не производит устранение ошибок в службах каталога, средствах развертывания ПО, службах сертификации, Exchange серверах и на конечных клиентах;
 - Пользователь самостоятельно приводит в соответствии к минимальным требованиям системы и конечные клиенты, участвующие в проекте;
 - Общий срок оказания услуг не включает сроков согласования документации и предоставления ресурсов Пользователем;
 - Стоимость лицензий Microsoft не входит в стоимость Услуг;
 - В стоимость Услуг не входят услуги по интеграции и разработке дополнительных решений.
- 1.5. Все услуги оказываются посредством удаленного подключения к корпоративной сети Пользователя.

2. Услуга «Безопасный удалённый доступ»

2.1. Услуги по «Безопасный удалённый доступ» включают в себя:

2.1.1. Обследование ИТ-инфраструктуры Пользователя:

- Анализ Active Directory, Exchange и настроек рабочих станций.

2.1.2. Настройка Virtual Private Network (VPN):

- Установка и настройка сервиса Microsoft CA;
- Подготовка VPN сервера;
- Развертывание и настройка NPS;
- Настройка шаблонов сертификатов для VPN;
- Развертывание и настройка VPN;
- Публикация сервера VPN (выполняется Пользователем);
- Настройка скрипта для настройки VPN на клиентских ПК;
- Распространение скрипта настройки VPN (до 50 ПК);
- Разрешение ошибок и устранение замечаний. Консультирование;

2.1.3. Настройка Security Baselines:

- Создание GPO для настройки security baselines на Windows 10;
- Тестирование и распространение GPO.

2.1.4. «Закрытие проекта и передача знаний:

- Презентация сервиса.

2.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 20 рабочими днями.

2.3. Период обращения – один квартал.

2.4. На услуги, перечисленные выше, установлены следующие ограничения:

- В рамках предоставления услуги по развёртыванию системы осуществляется конфигурация следующих ресурсов:
 - Развёртывание 1 сервера AlwaysOn VPN или OpenVPN;
 - Настройка политики GP/Intune для получения базовых параметров безопасности (security baselines) Windows 10;
 - Выполняется развёртывание 1 сервера Microsoft PKI для обеспечения инфраструктуры VPN;
 - Настройка security baselines для ОС Windows 10 в Active Directory;
- В рамках оказания услуг по настройке базовых параметров безопасности для ОС Windows 10, Компанией производится только настройка политик GP или Intune и тестирование на 5 ПК;
- Компания не производит устранение ошибок в службах каталога, средствах развертывания ПО, службах сертификации и ПО на конечных клиентах;

- Пользователь самостоятельно приводит в соответствии к минимальным требованиям системы и конечные клиенты, участвующие в услуге;
 - Срок оказания Услуг не включает сроков согласования между Компанией и Пользователем необходимой документации и предоставления ресурсов Пользователем, необходимых для оказания Услуг Компанией;
 - Прочие услуги, не входящие в Состав Услуги, оцениваются и оплачиваются отдельно;
 - Стоимость неисключительных лицензий Microsoft не входит в стоимость данных Услуг и приобретается Пользователем самостоятельно.
- 2.5. Все услуги оказываются посредством удаленного подключения к корпоративной сети Пользователя.

3. Услуга «Enterprise Mobility Assessment»

3.1. Услуги по «Enterprise Mobility Assessment» включают в себя:

3.1.1. Услуги по обследованию облачных сервисов и подготовка документации:

- Анализ настроек Azure Active Directory;
- Анализ настроек Intune;
- Разработка Отчета об обследовании.

3.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 20 рабочими днями.

3.3. Период обращения – один квартал.

3.4. На услуги, перечисленные выше, установлены следующие ограничения:

- Анализ конфигурации сервисов Azure AD, Azure AD Premium, Intune;
- Оценка текущих настроек на предмет соответствия лучшим практикам;
- Разработан отчет, содержащий оценку текущих настроек и описание рекомендаций;
- Компания не производит устранение ошибок и их анализ;
- в срок оказания услуг не включены сроки согласования документации и предоставления доступа к ресурсам Пользователя;
- Отчет об обследовании подготавливается по шаблонам Компании и не подлежит дополнительному согласованию с Пользователем.

3.5. Все услуги оказываются посредством удаленного подключения к корпоративной сети Пользователя.

4. Услуга «Microsoft 365 Ускоренная Установка»

4.1. Услуги по «Microsoft 365 Ускоренная Установка» включают в себя:

4.1.1. Обследование ИТ-инфраструктуры Заказчика и подготовка документации по итогам проведенного обследования:

- Анализ Active Directory и настроек рабочих станций;
- Согласование и разработка документа: "Инструкция Администратора по внедрению облачных сервисов". Документ разрабатывается по шаблонам, утвержденным в Компании. Согласование разработанного документа производится между Компанией и Пользователем посредством электронной почты. Срок согласования три рабочих дня.
- Согласование и разработка документа: "Требования к развертыванию Сервисов" Документ разрабатывается по шаблонам, утвержденным в Компании. Согласование разработанного документа производится между Компанией и Пользователем посредством электронной почты. Срок согласования три рабочих дня.

4.1.2. Развертывание сервисов синхронизации:

- Настройка тенанта M365, подтверждение владения доменом, настройка соответствующих записей в DNS;
- Установка и настройка Azure AD Connect (понадобится виртуальная или физическая машина, развернутая Пользователем);
- Настройка и активация сервиса DN.S;
- Активация SSO, подготовка GPO.

4.1.3. Настойка приложений M365:

- Конфигурация Тенанта для работы и присвоение лицензий;
- Подготовка файла конфигурации приложений M365;

- Автоматизация Развёртывания приложений Microsoft 365 для предприятий на рабочие станции одним из предложенных способов (GPO/Intune/SCCM/Open Source Решение);
- Разрешение ошибок и устранение замечаний. Консультирование.
- 4.1.4. «Закрытие проекта и передача знаний»:
 - Презентация по сервисам M365.
- 4.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 20 рабочими днями.
- 4.3. Период обращения – один квартал.
- 4.4. На услуги, перечисленные выше, установлены следующие ограничения:
 - Синхронизация Active Directory с Azure AD, в рамках одного домена Active Directory Пользователя;
 - Обеспечение SSO для доменных рабочих станций;
 - В рамках предоставления услуги по развёртыванию продуктов M365 осуществляется конфигурация следующих ресурсов:
 - Сервер синхронизации Azure AD Connect – до 1 ед. (можно использовать текущие аппаратные ресурсы Пользователя);
 - Синхронизируемые учётные записи AD - Неограниченно;
 - Автоматизация развёртывания пакета Teams одним из предложенных способов специалистами Компании на указанные рабочие станции Пользователя (GPO/Intune/SCCM/Open Source Решение);
 - Сопровождение развёртывания на 5 станциях Пользователя;
 - В рамках услуги производится создание 1 конфигурации приложений Microsoft 365 для предприятий;
 - Прочие услуги, не входящие в Состав Услуги, оцениваются и оплачиваются отдельно;
 - Компания не оказывает услуги по устранению ошибок в службах каталога и средствах развёртывания ПО, на конечных клиентах;
 - Компания не производит работы по тестированию приложений Microsoft 365 для предприятия Пользователя и не устраняет проблемы с совместимостью в среде Пользователя;
 - Компания не устраняет проблемы, возникшие при миграции с более старых версий Microsoft Office на Microsoft 365 у Пользователя;
 - Компания самостоятельно приводит в соответствие к минимальным требованиям операционные системы конечных клиентов, участвующих в услуге;
 - Срок оказания Услуг не включает сроков согласования с Пользователем документации и предоставления ресурсов Пользователем для оказания Услуги;
 - Стоимость неисключительных лицензий Microsoft не входит в стоимость услуг и приобретается Пользователем самостоятельно.
- 4.5. Все Услуги оказываются исключительно удаленно, посредством подключения к корпоративной сети Пользователя.

5. Услуга «Teams под ключ»

- 5.1. Услуги по «Teams под ключ» включают в себя:
 - 5.1.1. Обследование ИТ-инфраструктуры и подготовка документации по итогам проведенного обследования:
 - Анализ Active Directory и настроек рабочих станций;
 - Согласование и разработка документа: "Требования к развёртыванию Microsoft Teams";
 - Согласование и разработка документа: "Инструкция Администратора по работе с Microsoft Teams".
 - 5.1.2. Развёртывание сервисов синхронизации:
 - Настройка тенанта M365, подтверждение владения доменом, настройка соответствующих записей в DNS;
 - Установка сервера Azure AD Connect, активация синхронизации (понадобиться виртуальная или физическая машина, развернутая Пользователем);
 - Настройка и активация сервиса DNS;
 - Активация SSO, подготовка GPO.
 - 5.1.3. Настройка Teams:
 - Конфигурация Тенанта для работы Microsoft Teams и присвоение лицензий;
 - Развёртывание клиента Teams посредством GPO\Intune\OpenSource на 5 рабочих станций;
 - Настройка параметров интеграции со сторонними приложениями Teams;

- Разрешение ошибок и устранение замечаний. Консультирование.

5.1.4. «Закрытие проекта и передача знаний»:

- Сессия презентации Microsoft Teams и передача знаний – Вебинар Работа с Microsoft Teams дистанционно;

- Консультации и ответы на вопросы по теме: «Технологии Microsoft Teams» до 4 часов в течение 2х недель после оказанных услуг, которые приведены выше.

5.2. Общая продолжительность Услуги ограничена 20 рабочими днями.

5.3. Период обращения – один год.

5.4. На услуги, перечисленные выше, установлены следующие ограничения:

- Синхронизация Active Directory с Azure AD, в рамках одного леса\домена Пользователя;
- Обеспечение SSO для доменных рабочих станций;
- Активация сервисов OneDrive, SharePoint для Microsoft Teams;
- В рамках предоставления услуги по развёртыванию системы осуществляется конфигурация следующих ресурсов:
 - Сервер синхронизации Azure AD Connect – до 1 ед. (можно использовать текущие аппаратные ресурсы Пользователя);
 - Синхронизируемые учётные записи AD - Неограниченно;
 - Автоматизация развертывания пакета Teams одним из предложенных способов специалистами Softline на указанные рабочие станции Пользователя (GPO/Intune/SCCM/Open Source Решение);
 - Сопровождение развертывания на 5 станциях Пользователя;
 - Первичная настройка системы Microsoft Teams для всех пользователей Пользователя;
 - Интеграция и разработка на базе Teams не входят в данные услуги;
 - Стоимость лицензий Microsoft не входит в стоимость данных услуг.

5.5. Все Услуги оказываются исключительно удаленно.

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.