



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

№ 16/2 от 16 февраля 2021 года

**Об утверждении Дополнения к Договору  
оферте Об оказании услуг по  
технической поддержке Office 365**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными клиентами,

### П Р И К А З Ы В А Ю:

Утвердить условия и текст Дополнения к Договору оферте Об оказании услуг по технической поддержке Office 365 (далее - Документ).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд»: <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, в качестве предложения (оферты) АО «СофтЛайн Трейд» порядке статьи 435 Гражданского кодекса Российской Федерации, адресуемого потенциальным клиентам заключить указанный Документ на предусмотренных в нём условиях.

Утвердить сроки вступления в силу Документа:

- с даты размещения его на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд».

Работу с клиентами и предоставление им соответствующих услуг/товаров/лицензий через вышеуказанный сайт осуществлять только после совершенного ими акцепта Документа.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

### Приложение:

1. Дополнение к Договору оферте Об оказании услуг по технической поддержке Office 365.

С уважением,  
Генеральный директор  
АО «СофтЛайн Трейд»

  
\_\_\_\_\_/В.Э.Разуваев /



**Дополнение к Договору оферте**  
**Об оказании услуг по технической поддержке Office 365**

В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой, то есть предложением юридическим лицам, созданным и зарегистрированным в соответствии с законодательством Российской Федерации, на территории Российской Федерации, заключить Дополнение к Договору оферты, размещенного по адресу <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, на нижеуказанных условиях, и в случае принятия которых лицо, производящее акцепт этой оферты, приобретает права и соглашается надлежащим образом исполнять обязанности, изложенные в настоящем Дополнении.

Настоящее Дополнение размещается Акционерным обществом «СофтЛайн Трейд», именуемым в дальнейшем «Компания», в сети Интернет по адресу <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, и принимается Вами, Пользователем, полностью и безоговорочно в момент оплаты первого счета.

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее Дополнение регламентирует особенности оказания услуг по технической поддержке Office 365 (далее – Услуги).

**1.2.** Направлением соответствующего Заказа к настоящему Дополнению Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с Приложением №1 к настоящему Дополнению, обязательными к исполнению Пользователем, и согласен на соблюдение закрепленные в них условий.

**2. Условия оказания Услуг**

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

**2.2.** Услуги оказываются Пользователю согласно направленного Пользователем Заказа.

**2.3.** Услуги по настоящему Дополнению оказываются Пользователю в период равный шести месяцам, начиная с Даты выполнения Заказа (далее – Период). Продолжительность Услуг в Периоде указывается в Заказе Пользователя.

**2.4.** Отчетный период приравнивается к Периоду.

**2.4.1.** При направлении Пользователем Заказа, такие Услуги считаются доступными Пользователю к получению с Даты выполнения Заказа. Начиная с Даты выполнения Заказа, Пользователь вправе обратиться к Компании за получением Услуги в пределах Периода в рамках заказанных Пользователем часов. При этом Платеж за Услуги будет отражаться в Акте об оказании услуг за Отчетный период. Вне зависимости от фактической даты окончания оказания Услуг, Стороны договорились, что Услуги будут считаться оказанными в последний день Отчетного периода, даже если Пользователь не обратится за получением Услуги в пределах Периода.

**2.5.** Пользователь понимает и соглашается, что при прекращении оказания Услуг, связанного в том числе и с отказом Пользователем от исполнения настоящего Дополнения, 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. Порядок расчётов**

**3.1.** Платеж определяется выбранным Пользователем Тарифом и указывается Сторонами в Актах об оказании услуг, выставляемых Компанией, согласно пункту 4.5. Договора и настоящего Дополнения, и оплачивается на условиях Договора и настоящего Дополнения.

**3.2.** Услуги по настоящему Дополнению оказываются Компанией только при предварительной оплате их стоимости Пользователем и совершении Пользователем требуемых для оказания Услуг действий. 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.

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

#### **4. Заключительные положения**

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

**4.2.** 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.

**4.3.** 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.

**4.4.** Ограничение ответственности Компании:

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

**4.4.2.** 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).

**4.4.3.** 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.

**4.4.4.** 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.

**4.4.5.** 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.

**4.5.** Компания имеет право на расторжение настоящего Дополнения незамедлительно в случае неоплаты Пользователем любого причитающегося Компании платежа.

**4.6.** Настоящее Дополнение действует в течение всего срока предоставления Услуг.

**4.7.** В случае противоречия положений настоящего Дополнения условиям Договора применяется настоящее Дополнение.

**4.8.** Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Дополнением, 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  
ИНН 7736227885 КПП: 774950001  
ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

### **Приложение №1 к Дополнению к Договору оферте Об оказании услуг по технической поддержке Office 365**

Услуги по технической поддержке Office 365 включают в себя консультационные часы и/или часы администрирования следующих решений: Microsoft 365/Office 365 + addons, за исключением Microsoft SharePoint, Social and intranet, Advanced analytics, Threat protection, Advanced compliance.

#### **Условия технической поддержки:**

1. Наличие выделенной линии службы приема технических запросов по телефону, e-mail, Service Desk в круглосуточном режиме - Включено.
2. Доступ к Web-сайту технической поддержки Компании (контроль обращений, информация о ходе решения, форумы с инженерами) - Включено.
3. Консультации технических специалистов Пользователя по вопросам инсталляции, настройки, технических особенностей, конфигурирования, администрирования - Включено.
4. Сессии удаленного подключения для оказания поддержки - Включено.
5. Режим оказания услуг – 8\*5 по рабочему времени Компании.
6. Эскалация инцидентов в службу поддержки производителя - Microsoft от лица Пользователя по базовой технической поддержке.
7. Общее количество Обращений в месяц – не ограничено (ограничено только общим количеством часов).
8. Предоставление статистики по всем Обращениям, зарегистрированным в системе Service Desk, по запросу.

#### **Границы ответственности Компании:**

- Компания гарантирует обслуживание в рамках пакета часов, приобретенного Пользователем;
- Компания не несет ответственность за восстановление утерянных или измененных файлов, данных или программ, произошедших по вине Пользователя;
- Компания не несет ответственность за защиту конфиденциальной и служебной информации Пользователя, за исключением случаев, когда нарушение режима защиты были вызваны действиями (или бездействием) Компании;
- Компания не гарантирует объявленный уровень обслуживания, если работа информационных систем Пользователя зависит от услуг, предоставляемых третьими лицами;
- Компания гарантирует выполнение параметров SLA на уровне не ниже 90% от всего объема обращений за месяц;
- Компания не гарантирует исполнение SLA по обращениям, переданным для решения специалистам третьих лиц.

#### **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 предоставления 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 количеством часов технической поддержки, приобретенных Пользователем и указанных в соответствующем Заказе.

Компания обязана начать оказание услуг в течение трех рабочих дней с даты обращения Пользователя по адресу электронной почты Компании [itsupport2@softline.com](mailto: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 Дополнения и настоящего Приложения, преимущественную силу имеет настоящее Приложение.

**Компания: АО «СофтЛайн Трейд»**

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

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311