



115114, РФ, г. Москва, ул. Дербеневская набережная, д.7, стр.9.

**П Р И К А З**

**№ 2109/20-4 от 21 сентября 2020  
года**

**Об утверждении Условий  
использования: Корпоративная  
почта Exchange Hosted**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными и существующими клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст документа **«Условия использования: Корпоративная почта Exchange Hosted»** для его использования в качестве неотъемлемых приложений к договорам, заключаемым компанией и содержащим ссылку на указанный документ (далее - Документ).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте ООО «АктивХост РУ»: <https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/> для его принятия потенциальными и существующими клиентами.

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

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Условия использования: Корпоративная почта Exchange Hosted

Генеральный директор  
ООО «АктивХост РУ»

  
/Д.А. Яшин/  


ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Приказу № 2109/20-4 от 21 сентября 2020 года  
УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «АктивХост РУ»

/Д.А. Яшин/



## **Условия использования: Корпоративная почта Exchange Hosted**

**Дата последнего обновления: 21 сентября 2020 г.**

Настоящие Условия использования устанавливают общие условия, в соответствии с которыми компания ООО «АктивХост РУ» (далее – «Провайдер») может предоставлять своим клиентам (далее – «Вы» или «Абонент») нижеуказанные услуги:

– Корпоративная почта Microsoft Exchange

Настоящие Условия использования размещены Провайдером на своём Интернет-сайте по адресу <https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/> и применяются исключительно к отношениям Провайдера и Абонента по предоставлению Абоненту услуг:

1. в рамках соответствующих договоров, заключенных между Провайдером и Абонентом, вне зависимости от способа их заключения (путем принятия Абонентом условий оферты на Интернет-сайте Провайдера или заключения сторонами договора на бумажном носителе), а также
2. при условии, что текст таких договоров предусматривает ссылку на Условия использования и придает им значение неотъемлемой части договора.

При условии соблюдения вышеуказанных требований к договору между Провайдером и Абонентом, настоящие Условия использования считаются принятыми Абонентом безоговорочно и становятся неотъемлемой частью такого договора с даты его заключения Абонентом и Провайдером, вне зависимости от того, была ли на момент такого заключения заказана какая-либо услуга, описанная в настоящем Условиях использования.

Во всём, что не оговорено в настоящих Условиях использования, Стороны руководствуются положениями договора, заключенного между Провайдером и Абонентом.

Подробное описание всех услуг и применимым к ним условий использования, тарификации и оплаты представлены в таблицах ниже.

Корпоративная почта Microsoft Exchange	
Описание услуги	
<p>Корпоративная почта Microsoft Exchange – сервис корпоративной почты, построенный на базе технологий Microsoft, предоставляемый компанией ActiveCloud по модели ПО как услуга (далее SaaS Exchange).</p> <p>SaaS Exchange предоставляет корпоративный функционал Microsoft Exchange без необходимости администрировать серверы Microsoft Exchange – Абонент пользуется почтой по ежемесячной подписке, а компания ActiveCloud обеспечивает высокую доступность сервиса, отказоустойчивость, защиту от спама и вирусов, надежное хранение данных и техническую поддержку 24/7/365.</p>	
Описание Тарифных планов	Семейство тарифных планов SaaS Exchange – тарифные планы с определенным набором и стоимостью ресурсов, в зависимости от величины компании Абонента (определяется по числу необходимых ящиков) с установленной стоимостью за 30 дней (или 720 часов) аренды. У одной подписки может быть только один Тарифный план. Стоимость ресурсов может отличаться в зависимости от тарифного плана подписки.
Основные ресурсы Тарифа	Основными ресурсами, предоставляемыми Клиенту в рамках услуги, являются: почтовые ящики и место на диске (для хранения почты). Справочная информация по основным ресурсам актуального на текущий момент тарифного плана может быть опубликована на сайте <a href="https://www.activecloud.ru/services/microsoft-exchange-hosted/">https://www.activecloud.ru/services/microsoft-exchange-hosted/</a>
Дополнительные ресурсы Тарифа	Дополнительным ресурсом являются ресурсные почтовые ящики. В тарифный план могут включаться дополнительные ресурсы без уведомления Абонента. Включение дополнительных ресурсов в Тарифный план не подразумевает автоматическую подписку Абонента на них по умолчанию. Автоматическая подписка возможна только в случае, если поставщик ПО (или услуг), входящего в услугу, изменил условия предоставления данного ПО Провайдеру, результатом чего стало невозможным предоставлять услугу без дополнительного ресурса или ресурсов.
Актуальная стоимость	<a href="https://www.activecloud.ru/publicprice/">https://www.activecloud.ru/publicprice/</a>
Изменение Тарифных планов	Название Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Состав (основные и дополнительные ресурсы) Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Переименование основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана может осуществляться без уведомления Абонента. Изменение в большую сторону стоимости ресурсов Тарифного плана Провайдера осуществляется после предварительного уведомления Абонента за 14 календарных дней по средствам электронной почты на адрес Владельца аккаунта Абонента в биллинговой системе my.activecloud.ru . Изменение стоимости основных и дополнительных ресурсов, которые содержат в своем составе платный продукт третьего лица может быть произведено в день изменения стоимости на продукт компанией правообладателем на аналогичный процент изменения стоимости компанией правообладателем.
Отчетный период	Отчетным периодом является календарный месяц. Акт об оказании услуг за отчетный период формируется в первых числах месяца следующего за отчетным.
Период подписки	Период подписки это 30 дней или 720 часов с момента её активации. Например: с 19 апреля 19:00 по 19 мая 19:00.
Подписка	Подписка представляет собой выделение для Абонента определенной части программно-аппаратного комплекса с определенным технологическим функционалом, к которой Абонент за определенную регулярную плату, получает веб-доступ от Провайдера. Провайдер ведет учет используемых ресурсов, времени их использования и обеспечивает подсчет стоимости их использования в биллинговой системе, к которой Абоненту предоставлен веб-доступ через сайт <a href="https://cp.activecloud.ru/">https://cp.activecloud.ru/</a> или <a href="https://my.activecloud.ru">my.activecloud.ru</a> . Подписка также является сущностью в этой биллинговой системе, которая содержит ресурсы Тарифного плана, актуального на дату создания подписки. В рамках подписки Абонент имеет возможность приобрести необходимое количество основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана. Абонент получает веб-доступ к панели управления сервисом SaaS Exchange. В рамках подписки Абонент имеет возможность подключить свой домен и произвести прочие настройки самостоятельно с помощью базы знаний <a href="https://my.activecloud.com/ru/index.php?/DefaultRU/Knowledgebase/List/Index/75/pocht-microsoft-exchange">https://my.activecloud.com/ru/index.php?/DefaultRU/Knowledgebase/List/Index/75/pocht-microsoft-exchange</a> . Также помощь с настройкой сервиса может оказать техническая поддержка ActiveCloud, объем помощи с настройкой зависит от уровня технической поддержки (SLA Стандарт или SLA Premium).
Биллинг подписки	Тарификация подписки помесечная – стоимость ресурса установлена из расчета 1 месяц равен 30 календарным дням. Биллинг подписки помесечный – при активации или продлении подписки на баланс блокируется полная сумма из расчета непрерывного использования подписки в течение 30 календарных дней.

	<p>Если период подписки пересекает границу двух отчетных периодов, равных календарным месяцам, то использование подписки отражается в каждом отчетном периоде пропорционально дням использования этой подписки в каждом отчетном месяце. <i>Например: подписка заведена 19 апреля в 19:00, дата и время её истечения 19 мая в 19:00; подписка попала в 2 отчетных периода: в апрель 2020 и в май 2020; в закрывающих документах подписка отобразится следующим образом – в апреле будет учтено время использования с 19 апреля 19:00 по 1 мая 00:00, а в мае будет учтено время использования подписки с 1 мая 00:00 по 19 мая 19:00; стоимость подписки в каждом отчетном периоде будет отражена пропорционально времени её использования; в сумме время использования подписки будет составлять 720 часов или 30 дней.</i></p> <p>Абонент понимает, что Провайдер выделяет пул ресурсов исключительно на период подписки, который Абонент предоплачивает полностью, Абонент понимает, что на оплаченный им период подписки, Абоненту предоставляется пул ресурсов, которые Провайдер не может предоставить другим Абонентам, поэтому Абонент согласен, что вне зависимости от того использовал он, или не использовал предоставленный пул ресурсов для целей, под которые приобреталась подписка, или под другие цели, если они изменились, оплаченная сумма за период подписки возврату не подлежит, а услуга считается полностью оказанной.</p> <p>В случае обнаружения ресурсов в подписке, которые не учитываются биллинговой системой, Абонент обязан немедленно сообщить Провайдеру. В этом случае Провайдер обязан учесть использованные Абонентом ресурсы, уменьшив на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов. В случае обнаружения Провайдером не учитываемых, но используемых ресурсов Абонентом, Провайдер обязан уведомить об этом Абонента, и уменьшить на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов.</p>
Заказ и оплата подписки	<p>Абонент имеет возможность заказать подписку самостоятельно через <a href="https://store.activecloud.ru/catalog/">https://store.activecloud.ru/catalog/</a> При заказе подписки Абонент указывает требуемое количество ресурсов (почтовых ящиков, Гб место на диске и ресурсных ящиков). После того как Заказ сформирован в <a href="https://my.activecloud.ru/">https://my.activecloud.ru/</a>, его необходимо оплатить. Для этого автоматически будет создан Платеж. Абоненту будет предложено провести Платеж с Баланса (кнопка «Оплатить с баланса») аккаунта или осуществить Банковский перевод (кнопка «Банковский перевод») для пополнения Баланса на сумму Заказа. Самый быстрый способ оплаты – с Баланса аккаунта. В случае оплаты Банковским переводом, сумма на пополнение Баланса будет зачислена на Баланс и автоматически проведена в Платеже (заблокирована на Балансе для списания). В случае пополнение Баланса на произвольную сумму, после зачисления средств на Баланс, Абоненту необходимо будет самостоятельно провести Платеж нажав на кнопку «Оплатить с Баланса». После оплаты Заказ поступает в обработку Провайдеру. Провайдер обрабатывает заказ не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа подписки. Менеджер Провайдера может связаться с Абонентом для уточнения деталей Заказа.</p> <p>Абонент имеет возможность продлить подписку вручную, оплатив Заказ на продление по аналогии с Заказом на её покупку, или включить автопродление подписки. В случае автопродления Абоненту необходимо на Балансе своего Аккаунта иметь на конец периода подписки достаточную сумму, после зачисления суммы, иначе автопродление не сработает, и, если Абонент не произведет ручное продление, подписка будет остановлена.</p>
Изменения в подписке	<p>Абонент имеет возможность добавлять и убавлять количество используемых в подписке ресурсов через личный кабинет своего аккаунта.</p> <p>Абонент понимает, и согласен, что уменьшение ресурсов подписки отражается на стоимости только следующего периода подписки. Абонент понимает, и согласен, что увеличение ресурсов подписки увеличивает стоимость этой подписки на стоимость добавленных ресурсов, которая соответствует стоимости этих ресурсов за полный период подписки, в котором происходит увеличение – стоимость продления подписки на следующий период также полностью учитывает стоимость этих ресурсов.</p> <p>Запрос на изменение (увеличение) ресурсов поступает в обработку Провайдеру, только после оплаты. Обработка запроса происходит не более одного рабочего дня следующего за днём оплата заказа на изменение ресурсов.</p>
Остановка и удаление подписки	<p>Остановка подписки производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По причине отсутствия средств на балансе Абонента (нулевой баланс) – подписку невозможно продлить на новый период подписки;</li> <li>2. Если кредитный лимит исчерпан (если таковой был предоставлен Абоненту Провайдером) – подписку невозможно продлить на новый период подписки;</li> <li>3. По запросу от владельца аккаунта Абонента</li> </ol>



	<p>Во время остановки подписки продолжается биллинг ресурсов обеспечивающих хранение данных (данные Абонента продолжают храниться – Абонент продолжает использовать квоты хранилища (место на диске), если Абонент их не удалил заранее через заказ на изменение ресурсов) В следствие биллинга ресурсов в остановленной подписке происходит дальнейшая блокировка и/или списание средств с баланса аккаунта Абонента даже если баланс нулевой или минусовой. Абонент понимает, и согласен, что для активации подписки абонент обязан пополнить баланс на сумму заблокированных и уже списанных с баланса средств, и на сумму стоимости ресурсов остановленной подписке для оплаты нового периода.</p> <p>Удаление подписки без возможности восстановления данных производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По причине отсутствия оплаты в течение 30 календарных дней.</li> <li>2. По запросу Абонента.</li> </ol>
<p>Смена тарифного плана подписки</p>	<p>При появлении нового тарифа, Абоненты, которые находятся на более ранней версии тарифа, автоматически не переводятся на новую версию. Провайдер оставляет за собой право перевести Абонента на любой тарифный план без какого-либо уведомления, кроме перевода на тарифный план, который приведет к увеличению стоимости подписки Абонента за счет более высокой стоимости основных ресурсов в новом для Абонента тарифном плане. В этом случае Провайдер обязан уведомить Абонента за 14 календарных дней. Абонент согласен, что Провайдер имеет полное право повысить стоимость тех ресурсов, стоимость которых зависит от третьих лиц, поставщиков или партнёров Провайдера (например, на почтовые ящики SaaS Exchange), для Абонента без какого-либо его уведомления в случае повышения стоимости закупки услуг и или товаров, входящих в такие ресурсы, для Провайдера. Абонент согласен, что ресурсы, выполняющие одну и ту же техническую функцию в разных тарифных планах, могут иметь разные названия. Провайдер может выполнить перевод подписки Абонента на другой тарифный план по запросу от Абонента. Провайдер оставляет за собой право отказать в переводе на другой тарифный план (например, другой тарифный план может быть предназначен исключительно для новых Абонентов).</p>
<p>Применимые соглашения об уровне обслуживания (SLA)</p>	<p>Доступность услуги 99,95% в месяц.</p> <p>Под доступностью услуги подразумевается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работоспособность веб-интерфейса Outlook Web Access, возможность выполнить вход с использованием верных учетных данных;</li> <li>- возможность подключения к услуге почтовыми клиентами по протоколам SMTP, POP3, IMAP или MAPI;</li> <li>- возможность отправлять и принимать письма; *</li> <li>- функционирующая синхронизация Календаря и Адресной книги;</li> <li>- функционирующая синхронизация Active Directory (если опция используется);</li> <li>- осуществление доступа к Общим папкам;</li> <li>- автоматическое выполнение проверки входящих писем для выявления СПАМ или вредоносного ПО;</li> </ul> <p>* - не приравнивается к доставке внешнему конечному получателю</p> <p>Обеспечение заявленного уровня доступности возможно только в случае использования Клиентом параметров настроек, определённых Исполнителем.</p> <p>Соглашение об уровне обслуживания (SLA):  <a href="https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/sla.php">https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/sla.php</a></p> <p>Соглашение об уровне обслуживания SLA Стандарт – по умолчанию. Иные (расширенные) соглашения об уровне обслуживания – если приобретен соответствующий уровень поддержки</p>
<p>Рекомендуется приобретать вместе с SaaS Exchange</p>	<p>ИТ-обслуживание (аутсорсинг) подписки SaaS Exchange, Перенос почтового ящика в облако – разово, Синхронизация SaaS Exchange с Active Directory Заказчика - разово</p>
<p>Подписки совместимые с подписками на сервисы на базе SaaS Exchange</p>	<p>ИТ-обслуживание (аутсорсинг) подписки SaaS Exchange, Перенос почтового ящика в облако – разово, Синхронизация SaaS Exchange с Active Directory Заказчика - разово, Облако VMware, VMware HP, Облако VMware 152фз, облако CloudServer, Microsoft CSP (Azure)</p>