



## Приложение №1

### к Публичной оферте о заключении договора на оказание услуг по настройке комплекса программного обеспечения и поддержанию его в рабочем состоянии для обеспечения работы мультисервисного комплекса связи.

Порядок взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.

#### 1. Термины и определения:

Оферта - Публичная оферта о заключении договора на оказание услуг по настройке комплекса программного обеспечения и поддержанию его в рабочем состоянии для обеспечения работы мультисервисного комплекса связи опубликованная по адресу <http://keepsecrets.online/oferta/>.

Технические средства связи – любое или все описанные в настоящем Приложении к Оферте средства обмена данными в виде файлов, коротких сообщений или иного текста в электронной печатной форме, позволяющие получить информацию о факте доставки и прочтении

Уведомление – любое сообщение Стороны о наступлении действия, влияющего на выполнение Оферты.

Протокол – унифицированный формат обмена данными, принятый Исполнителем как реализуемый в рамках Оферты.

Приложение – любое приложение, установленное на конечном устройстве Исполнителя или Заказчика, позволяющее реализовать один или несколько Протоколов.

Аудиовывоз – формат связи, подразумевающий обмен вербальной информацией в реальном времени.

#### 2. Используемые Протоколы

Для оказания Услуг в рамках Оферты, исполнитель реализует на арендованных для Заказчика Серверах протоколы XMPP, Email для обмена текстовыми данными и файлами, а также протокол SIP для организации Аудиовывозов, которые доступны Заказчику при установке и настройке реализующих их Приложений в течение действия Оферты.

Для обеспечения информационно-технического сопровождения, для связи с Исполнителем доступны следующие публичные средства связи:

e-mail: [client@keepsecrets.online](mailto:client@keepsecrets.online)

WhatsApp: +7 499 405 6565

tel: +7 499 405 6565

Исполнитель вправе организовать также другие способы взаимодействия, для повышения удобства и скорости ответа на запросы Заказчика.

Для обеспечения технической поддержки внутри мультисервисного комплекса связи, Исполнитель организует и поддерживает в рабочем состоянии следующие Протоколы:

XMPP: [service@keepsecrets.online](mailto:service@keepsecrets.online)

Email: [service@keepsecrets.online](mailto:service@keepsecrets.online)

SIP: 0000

#### 3. Порядок взаимодействия Сторонами



При любом формате Сообщений, передающихся между сторонами, приоритетом является электронная форма общения (сообщения, e-mail).

Аудиовызовы возможны лишь от Заказчика к Исполнителю. Обратные звонки Заказчику не предусмотрены.

При передаче сообщений от Заказчика к Исполнителю, Исполнитель обязан подтвердить факт приема и его время, указать необходимое для обработки время и отчитаться о результате обработки сообщения путем отправки электронного сообщения.

#### 4. Передача данных доступа к Услугам

Данные доступа к услугам могут передаваться в виде запечатанного конверта, с подтверждающими его целостность средствами защиты или в виде зашифрованного файла на e-mail Заказчика, при условии выбора Электронного способа доставки. Пароль от зашифрованного файла генерируется автоматически Исполнителем и отображается на экране Заказчика разово.



## Приложение №2

### к Публичной оферте о заключении договора на оказание услуг по настройке комплекса программного обеспечения и поддержанию его в рабочем состоянии для обеспечения работы мультисервисного комплекса связи.

#### Описание Услуг и Технические характеристики

Услуги по Оферте состоят из единовременной услуги по подключению Заказчика и периодических (аннуальных) услуг (пп 1.1.2, 1.1.3)

Подключение производится путем настройки программного обеспечения на серверах, арендованных для выполнения Услуг в рамках Оферты, реализующих протоколы передачи бинарных (текст, файлы, итп) данных и голосовой информации (аудиовызовы) для указанного в Заказе Уникального количества контактов. Передача данных для доступа к Услуге Заказчику считается завершением Услуги по подключению. Данные подключения генерируются единообразно. Коррекции и восстановлению в случае утери или компрометации не подлежат.

Периодические услуги включают в себя поддержание в рабочем состоянии Комплекса в течение всего срока действия Оферты.

Содержание Услуг и техническое описание:

Все Услуги доступны через публичную сеть Интернет и включают в себя возможности для Заказчика использовать обмен моментальными сообщениями, аудиовызовами и электронными письмами.

Обмен текстовыми сообщениями реализован посредством протокола XMPP. В зависимости от возможностей приложения Заказчика, помимо текстовых сообщений возможна передача файлов (включая аудиометки) по субпротоколам HTTP Upload и File Proxy, а также сервисная информация: статус контакта, его наличие в сети, доставка сообщение, уведомление о прочтении, отложенная доставка (если контакт не доступен, сообщение доставляется после подтверждения его доступности), доставка входящих сообщений сразу на несколько приложений. Возможно создание групп из контактов, если это позволяет Приложение.

Аудиовызовы организованы по протоколу SIP с защитой аудиоканала путем его шифрования различными подпротоколами TLS. Для обеспечения работоспособности в условиях низкой скорости доступа к Интернет, используются современные кодеки, обладающие адаптивной частотой дискретизации, Opus и Speex, позволяющие обеспечить непрерывный разговор при низких скоростях. Все аудиовызовы производятся только между контактами и не могут инициироваться с/на телефонную сеть общего пользования. План нумерации – внутренний, имеющий 4 или 5 цифр. Возможно объединение нескольких аудиовызовов в конференцию внутри контактов Заказчика.

Электронная почта организована через протокол Email, аутентификация пользователя и синхронизация контента с сервером производится по подпротоколу IMAPS, отправка сообщений



производится по протоколу SUBMISSION. Прием сообщений от внешних отправителей производится по протоколу SMTP с обязательным шифрованием всех входящих сообщений.

Безопасность всех протоколов обеспечивается путем использования защиты на транспортном уровне (TLS) не ниже версии 1.1 и использованием высокозащищенных гибридных методов шифрования (Cipher) с разрядностью не ниже 256 бит.

Авторизация контактов обеспечивается путем шифрования канала до передачи пароля серверу (STARTTLS), а пароль передается в зашифрованном виде (CRAM-MD5), при этом авторизация происходит по методике SASL.

#### Состав оборудования и программного обеспечения Сервера

Все сервера работают под операционной системой семейства Linux с многоуровневым алгоритмом защиты от несанкционированного доступа. В базовой конфигурации, сервера расположены в дата-центрах европы, классом не ниже Tier 3, но по желанию Заказчика могут быть арендованы в любых юрисдикциях.

Все программное обеспечение, настроенное Исполнителем для Заказчика легально и может быть использовано Исполнителем на законных основаниях без ограничений на его коммерческое использование (лицензия GPL или более свободная). Любое используемое ПО распространяется в виде исходного кода, и может быть в любой момент проверено Заказчиком на предмет скрытых уязвимостей.

Состав и версии программного обеспечения, настраиваемого Исполнителем для Заказчика могут быть сообщены Заказчику по дополнительному Запросу.



**Приложение №3**  
**к Публичной оферте о заключении договора на оказание услуг по настройке комплекса программного обеспечения и поддержанию его в рабочем состоянии для обеспечения работы мультисервисного комплекса связи.**

Service Level Agreement

Исполнитель обязуется поддерживать IT-ресурсы и Программное обеспечение (Комплекс) в рабочем состоянии, все заявленные протоколы и их подпротоколы доступными со стороны публичной сети Интернет, действительность доменов на протяжении всего срока действия Оферты.

Уровень надежности и обязательной доступности Комплекса:

- Комплекс доступен для обеспечения Услуг по договору в течение 99.999% времени, исчисляемого в течение календарного года, с 00.00 1 января по 23.59 31 декабря каждого года.

- Доступ к сервисам Комплекса осуществляется с помощью доменных имен, передаваемых при подключении. Исполнитель обеспечивает их резолюцию и доступность из публичной сети Интернет

- Исполнитель обеспечивает достаточные ресурсы и полосу пропускания для одновременного обслуживания всех контактов Заказчика.

- Исполнитель обеспечивает реакцию на все запросы технической и/или информационной поддержки Заказчика в следующих объемах:

- С 10:00 МСК по 19:30 МСК в будние дни – в течение 5 (пяти) минут после поступления запроса Заказчика;

- С 19:40 МСК по 09:59 МСК в будние дни, круглосуточно в выходные и праздничные дни – в течении 2-х часов после поступления запроса Заказчика;

Ограничения на размер передачи данных:

- Размер каждого Email сообщения не может превышать 10 (Десять) мегабайт. Этот размер может быть увеличен по требованию клиента, если им используется выделенный сервер.

- Длительность одного аудиовызова ограничена 3600 секундами. Это сделано для удобства при случайном незавершении разговора. Это ограничение может быть снято по запросу Заказчика.

Профилактическое и сервисное обслуживание:



- В случае выхода из строя оборудования IT-структуры, Исполнитель обязуется подключить резервное в течение 3-х часов после обнаружения, или запроса Заказчика с полным сохранением данных и параметров доступа

- Профилактические работы, связанные с обновлением и/или изменением конфигурации и настроек программного обеспечения могут производиться не чаще одного раза в неделю в субботу с 09:00 МСК по 11:00 МСК

- Плановая замена сертификатов должна производиться с обязательным уведомлением Заказчика не менее чем за календарный месяц с публикацией сертификата на общедоступном без дополнительной аутентификации ресурсе.

Исполнитель не несет ответственности в случае:

- Если Заказчик не имеет доступа к сети Интернет, или доступ к сети имеет ограничения по протоколам/портам, указанном в пункте Технические требования настоящего Приложения.

- Если Заказчик использует Приложения, неспособные реализовать указанные в описании услуг Протоколы

- За ошибки и/или некорректную работу Приложений, их условия обслуживания и доступность в публичных ресурсах скачивания приложений

Исполнитель несет разовую материальную ответственность в течение действия Договора в случае:

- Если Заказчик не имеет доступ к Услугам по Оферте от 30 до 60 минут более одного раза в месяц, Исполнитель компенсирует Заказчику половину годовой стоимости Заказа.

- Если Заказчик не имеет доступ к Услугам по оферте в течение 3-х и более часов непрерывно – Исполнитель компенсирует Заказчику полную годовую стоимость Заказа

- Если Заказчик предоставляет запись разговора, прехваченную с линии передачи данных, а также всю подтверждающую служебную информацию: IP адреса и порты приема/передачи обеих сторон, Используемый алгоритм шифрования (Cipher) – Исполнитель выплачивает Заказчику премию в размере 10 (Десяти) полных годовых размеров Заказа.

Уведомления на Запросы на техническую и информационную поддержку:

- Каждый запрос Заказчика должен содержать суть, время и действия, предвещающие наступления нештатного события

- Все Запросы сначала оформляются в виде электронного сообщения

- Уведомления от Сторон должны направляться заблаговременно до наступления юридически и технически значимых событий.

Технические требования:

Для обеспечения беспрепятственного доступа к Услуге, Комплекс сконфигурирован так, чтобы быть "пассивным" относительно Kontakта Заказчика. Таким образом, первый сетевой пакет, независимо от его протокола и используемой службы отправляется Всегда со стороны Клиента на Сервер. Сервер отвечает пакетами, распознаваемые контактом как Ответ на ранее отправленные.

Необходимо, чтобы доступ к сети Интернет Заказчика обеспечивал доступность к следующим портам и протоколам:

- TCP: 143, 587, 5061, 5222, 5223, 5298, 5444, 7777



ООО "А ПЛЮС"

---

- UDP: 53, 10000 – 20000

Скорость доступа к сети интернет должна превышать 28800 кбс



**Приложение №4**  
**к Публичной оферте о заключении договора на оказание услуг по настройке комплекса программного обеспечения и поддержания его в рабочем состоянии для обеспечения работы мультисервисного комплекса связи.**

Стоимость и пакеты Услуг

Все услуги исчисляются на основании количества контактов в каждом пакете Услуг. Изменение количества контактов внутри пакета не предусмотрено.

Услуги по договору делятся на разовые (подключение) и периодические (ежегодные). Изменение цены на периодические услуги в течении всего срока действия договора не предусмотрено. В случае изменения цены в большую сторону, Заказчик продолжает пользоваться Услугами по той цене, по которой был заключен Договор. В случае уменьшения цены или изменения пакетов Услуг, необходимо заключить новый Договор для использования новых Пакетов.

Пакеты услуг и цены в рублях РФ, актуальные с 30.05.2019

Описание	Подключение	Годовая
Пакет на 2 контакта	3999	9990
Пакет на 6 контактов	9999	19990
Пакет на 12 контактов	14999	34990
Пакет на 20 контактов	19999	49990
Пакет на 50 контактов *	100000	99990
Пакет на 100 контактов *	100000	199990

\* При выборе данного пакета, Заказчику предоставляется выделенный сервер, а также домен второго уровня, а также DNS сервера для этой зоны на ресурсах Исполнителя, доступ к бонусным программам и другим продуктам компании .