**Условия оказания услуг Платформой Smart IT для Заказчиков**

**Раздел 1. Предмет пользовательского соглашения Заказчика**

* 1. Настоящие условия оказания услуг (далее «Пользовательское соглашение с Заказчиком») регулируют взаимоотношения ООО «Интеллектуальные решения» (далее Платформа Smart IT), Заказчиков ИТ-услуг и Исполнителей ИТ-услуг.
	2. В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящие Условия оказания услуг являются предложением ООО «Интеллектуальные решения» - офертой, адресованной неограниченному кругу юридических и физических лиц, в т.ч. зарегистрированных как индивидуальные предприниматели или самозанятые, заключить договор на указанных ниже условиях.
	3. В соответствии со статьей 438 ГК РФ, регистрация я идентификация Заказчика, Исполнителя и Пользователей на Платформе Smart IT являются акцептом данных Условий и подтверждением заключения Договора.
	4. В рамках данных Условий Платформа Smart IT может выступать:
		1. в качестве агента Исполнителя, уполномоченного от своего имени и по поручению Исполнителя – Принципала заключать сделки, формировать и подписывать первичные документы и производить взаиморасчеты по оказанию ИТ-услуг.
		2. в качестве поставщика дополнительных информационных и консультационных услуг, как для Заказчика, так и Исполнителя, сопутствующих оказанию ИТ-услуг.
	5. Взаимодействие Платформы Smart IT, Заказчиков и Исполнителей осуществляется на Портале Smart IT.

**Раздел 2. Используемые понятия и определения**

**ИТ услуга** – услуга, предмет оказания которая попадает под определение информационных технологий (процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов)

**Платформа Smart IT (или просто Платформа)** – комплекс организационных мероприятий и технических решений, направленных на организацию взаимодействия сторон по оказанию ИТ услуг. Юридическую ответственность, все полномочия и обязательства, описанные в настоящих Условиях, связанные с Платформой Smart IT несет ООО «Интеллектуальные Решения».

**Портал Smart IT** – технологическая часть платформы Smart IT, включающая в себя ИТ-инфраструктуру, сервера, операционные системы, а так же, как собственное так и стороннее программное обеспечение, доступ к которому осуществляется по адресу <http://portal.smartit.digital>.

**Заказчик** – зарегистрированный на Платформе участник (юридическое лицо), который выставляет различные заявки на ИТ услуги, которые должны быть реализованы.

**Исполнитель** – зарегистрированный на Платформе участник (физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый или сотрудник Заказчика), который осуществляет поиск Заявок и выполнения работы в соответствии с размещенными заявками.

**Внешний исполнитель** – Исполнитель, который не является сотрудником Заказчика

**Внутренний исполнитель** – Исполнитель, который является сотрудником Заказчика

**Зарегистрированный Пользователь Платформы** – сотрудник Заказчика или Исполнителя, или непосредственно исполнитель, который прошел процедуру регистрации на Платформе в результате которой получил логин и пароль для работы в системе, а так же определена его роль, как пользователя Платформы. Пользователи могут иметь следующие роли:

* Инициатор (является сотрудником Заказчика)
* Координатор (является сотрудником Заказчика)
* ИТ-Координатор (является сотрудником Заказчика)
* ИТ-Специалист (является сотрудником Заказчика)
* Администратор (сотрудник Платформы)
* Внутренний исполнитель (является сотрудником Заказчика)
* Внешний исполнитель (является сотрудником Исполнителя или самостоятельно является Исполнителем)

**Участники платформы** – совокупность Заказчиков, Исполнителей и Пользователей платформы.

**Услуга –** вид одинаковых работы у конкретного Заказчика, которых характеризируется общими параметрами, такими как: информационная система, в которой выполняются работы, правила оказания работ, принципы определения стоимости выполнения работ, принципы выбора исполнителя работ, требования к срокам выполнения работ, и.т.д.

**Правила оказания услуги** – документ, сформированный Заказчиком, который в том числе описывает:

* принцип выбора исполнителя
* требования к оказанию услуги
* принципы определения стоимости услуги и дальнейшей оплаты

**Заявка –** единичная работа, которая размещена на Платформе Заказчиком для поиска исполнителя и дальнейшего выполнения работ в соответствии с ее условиями. Заявка всегда создается в рамках конкретной Услуги и содержит:

* Подробное описание сути работ, которые необходимо выполнить
* Требование по срокам выполнения

**Согласованная заявка** – Заявка, согласованная в соответствии с правилам работы Платформы как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя. Для согласованной заявки на платформе зафиксированы:

* Объем работ
* Стоимость работ
* Срок выполнения работы (в общем случае учитывая как работы на стороне Заказчика, так и Исполнителя)

**Выполненная заявка** – Согласованная Заявка, работы по которой были выполнены Исполнителем и эти работы приняты Заказчиком в соответствии с правилами работы Платформы.

**Завершенная заявка** – Выполненная Заявка, по которой прошли взаиморасчеты между Исполнителем, Заказчиком и Платформой.

**Отмененная заявка** –Заявка, отмену которой инициировал Заказчик или Исполнитель, и, в соответствии с правилами работы платформы, урегулированы взаиморасчеты между Заказчиком, Исполнителем и Платформой учитывая объем выполненной по заявке работы.

**Личный кабинет** – сервис, предоставляемый Платформой, который позволяет пользователям вести свою персональную информацию

**Регистрация Пользователя / Исполнителя / Заказчика** – процесс введения первичной информации о Пользователе / Исполнителе / Заказчике, с целью его идентификации на Платформе.

**Аккредитация Исполнителя** – процесс согласования Заказчиком, что данный Внешний Исполнитель может выполнять работы по конкретной Услуге данного Заказчика (выставлять свои предложения по реализации Заявки)

**Рейтинг Заказчика** – оценка качества работы данного Заказчика на Платформе по внутренней методологии Платформы. В основе расчета рейтинга лежат оценки, которые ему ставит Исполнитель, а так же дисциплинированность Заказчика (проставление рейтингов Исполнителям, отсутствие отмен Заявок по инициативе Заказчика, постоянность формирования Заявок на Платформе).

**Рейтинг Исполнителя** – оценка качества работы данного Исполнителя на Платформе по внутренней методологии Платформы. В основе расчета рейтинга лежат оценки, которые ему ставит Заказчик, а так же дисциплинированность Исполнителя (отсутствие отмен Заявок по инициатива Исполнителя, выполнение работы в срок).

**Раздел 3. Условия использования платформы Заказчиком**

* 1. Правила и условия работы на Платформе определяются следующими ключевыми документами:
		1. Пользовательское соглашение с Исполнителем
		2. Пользовательское соглашение с Заказчиком (настоящий документ)
		3. Заявление о присоединения к Платформе Заказчика
		4. Агентский договор присоединения к Платформе Исполнителя
		5. Правила оказания работ по услуге
	2. Для начала работы на Платформе Заказчик должен на ней зарегистрироваться. Для этого необходимо написать «Заявление о присоединения к Платформе Заказчика» и подписанный скан документа отправить на почту info@smartit.digital.

Шаблон «Заявления на присоединение к Платформе Заказчика» находится по адресу:

http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/%D0%97%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BE%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%BA%20%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B5%20Smart%20IT%20%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%B0.docx

В случае, если Заказчик не согласен с какими-то пунктами настоящего Соглашения, он вправе в «Заявлении о присоединение к Платформе Заказчика» предложить свою редакцию пунктов, с которыми он не согласен или предложить дополнительные условия.

Платформа проверяет корректность заполнения «Заявления на присоединение к Платформе Заказчика», а так же, рассматривает предложенные Заказчиком уточнения Условий.

В случае, если Платформа согласна с предложенными изменениями, то на основании данного заявления Администраторы Платформы регистрируют Заказчика на Платформе. Регистрация Заказчика является согласованием Платформы предложенных Изменений.

В случае разночтения, противоречий трактовок или изложения настоящего Соглашения и предложенных изменений со стороны Заказчика в «Заявлении о присоединение к Платформе Заказчика», стороны руководствуются «Заявлением на присоединение к Платформе Заказчика».

Платформа имеет право публиковать предложенные изменения на Портале.

* 1. Заказчик определят Пользователей системы, которые будут представлять его интересы с указанием роли пользователя и высылает эту информацию по адресу info@smartit.digital.

Администратор платформы регистрирует данных пользователей.

На платформе существуют следующие роли для пользователей Заказчика:

* Инициатор – сотрудник, уполномоченный создавать Заявки
* Координатор – сотрудник уполномоченный выполнять согласования, в соответствии с настройкой Услуги.
* ИТ-Координатор – сотрудник, который может выполнять настройки услуги Заказчика + назначать внутренних Исполнителей на работы
* ИТ-Специалист – сотрудник, который выполняет перенос результатов работы Исполнителя по заявке в продуктивную среду (развертывание) и отражающий соответствующий статус в системе (если данный шаг применим для услуги).
* Внутренние Исполнители – сотрудник, который может выполнять работы по Заявке

Более подробно роли пользователей и их полномочия описаны в документе:

[http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/SmartITRoles&Requests.pdf](http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/SmartITRoles%26Requests.pdf)

Все действия, выполняемые данными Пользователями (идентификация происходит по логину и паролю) на Платформе являются правомерными действиями от имени Заказчика. Платформа не обеспечивает внутренние согласования у Заказчика или контроль действий пользователей на их корректность и актуальность.

* 1. До формирования Заявок на Платформе, Заказчик, совместно с Администраторами платформы, должен выполнить настройку Услуг, которые он хочет получать через Платформу. Настройка услуги предполагает, но не ограничивается следующим набором информации:
* Параметры допуска Исполнителей (по рейтингу)
* Критерии Цена/Качество
* Требования ко времени выполнения работ и продолжительности предопределенных работ по заявке
* Параметры выбора и согласования исполнителя
* Принципы определения цены заявки
* Работа с альтернативными предложениями
* Перечень аккредитованных внешних исполнителей
* Перечень внутренних исполнителей
* Техническая документация, требуемая для оказания работ по услуге

Для выполнения данных настроек, Заказчик формирует документ «Правила оказания работ по услуге» и отправляет на адрес info@smartit.digital.

Шаблон документа для заполнения находится по ссылке:

http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/%D0%A8%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BD%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B5.docx

Данные настройки могут быть изменены Заказчиком в любой момент времени, о чем все Исполнители должны быть извещены (по средством размещения соответствующей информации на Портале Платформы) не менее чем за 5 рабочих дней. По уже созданным Заявкам условия оказания работ по Услуге не меняются.

* 1. В соответствии с настройкой Услуги они делятся на два типа:
* Стандартная услуга – это услуга для которых определяется фиксированная базовая цена за выполнение любой заявки. Цена может быть изменена «вверх» для привлечения дополнительных потенциальных исполнителей.
* Не стандартная услуга – это услуга, для которой определены только ставки внешних исполнителей. А стоимость Заявки по данной услуге определяется на основании поданных исполнителями трудозатрат для конкретной Заявки.
	1. Заказчик, размещая заявку на платформе, выражает свое намерение выполнить данные работы. При создании заявки Пользователь платформы (с ролью Инициатор) обязательно должен указать Услугу, в рамках которой будет выполняться Заявка, описание состава работ и ожидаемого результата, требования по срокам выполнения.

При формировании требований по сроку выполнения Заявки, Инициатор вводит срок, когда заявка считается выполненной и вся необходимая работа сделана, в т.ч. на стороне Исполнителя и на стороне Заказчика.

Система автоматически контролирует сроки работ на стороне Заказчика и «обратным счетом» выполняет проверку возможности реализовать Заявку в данный срок.

Жизненный цикл Заявки и роли Пользователей в нем описаны в документе: [http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/SmartITRoles&Requests.pdf](http://smartit.digital/sites/default/files/2020-07/SmartITRoles%26Requests.pdf)

* 1. На Платформе действуют различные правила согласования Заявки для начала выполнения работ. Данные правила настраиваются в Услуге в соответствии с п.3.4 и описаны в документе «Правила оказания работ по услуге».

В результате работы алгоритма Платформы (в соответствии с данными правилами) по согласованию Заявки, она считается согласованной. Для согласованной Заявки определен:

* Объем / состав работ
* Стоимость
* Требуемый срок выполнения
	1. Все Пользователи Платформы, включая Исполнителя и Заказчика, соглашаются с тем, что согласованная по правилам Платформы Заявка является формой заключения непубличной оферты на выполнение данных работ.
	2. В зависимости от настройки Услуги, Заявка может как иметь, так и не иметь шага приемки со стороны Заказчика. Если приемка работ имеется, то Заказчик должен ее выполнить в обозначенные в Услуги сроки.

Если настройка Услуги не предполагает явной приемки работ Заказчиком, то заявка автоматически переводится в статус «Выполненная Заявка» после того, как исполнитель на Платформе указал, что выполнил все работы по ней. Если Инициатор не согласен с результатом выполненной работы, то он может отменить статус закрытия в течении 3х дней с момента ее Выполнения (написав соответствующий запрос на info@smartit.digital).

* 1. Для выполненной Заявки Платформа автоматически рассчитывает срок реализации заявки Исполнителем (на основании даты завершения работы Исполнителем и настройки Услуги). Если Исполнитель выполнил работы с опозданием, то по требованию Заказчика (письмом на почту info@smartit.digital) Платформа рассчитывает уменьшение стоимости Заявки если это предусмотрено документом «Правила оказания работ по услуге».
	2. Для выполненной Заявки Инициатор должен поставить оценку качеству работы Исполнителя и своей удовлетворенности. Инициатор приложит все усилия для того, чтобы давать оценки для подавляющего количества Заявок, которые он сформировал.
	3. При регистрации Заказчика на Платформе ему присваивается внутренний лицевой счет, через который происходят взаиморасчеты.

## Взаиморасчеты с Исполнителем происходят через списание с лицевого счета соответствующей Выполненной Заявке суммы в соответствии с условиями платежа, которые описаны в «Заявлении о присоединение к Платформе Заказчика» и/или в документе «Правила оказания работ по услуге».

## Пополнение лицевого счета происходит через банковский перевод по реквизитам Платформы (в соответствии с приложением 1) в соответствии с первичными документами, которые выставила Платформа.

## Базовый набор документов, которые формирует Платформа на ежемесячной основе:

## Акт выполненных работ (выставляет Платформа от имени Исполнителя как Агент Исполнителя -Принципала).

## Дополнительные первичные документы, которые необходимы Заказчику, и их регулярность, могут быть уточнены в «Заявлении о присоединении к Платформе Заказчика».

* 1. Если документ «Правила оказания работ по Услуге» предполагает гарантийный срок (описывается в документе «Правила оказания работ по услуге»), то Заказчик может делать дополнительные запросы по доработкам в ранее согласованном объеме и подходе, будто Заявка еще не принята с его стороны, а Исполнитель обязан выполнить эти требования. Оплата работ по заявке инициируется по результату получения ей статуса «Выполнено» без учета гарантийного срока.

До окончания гарантийного срока и в момент его завершения у Заказчика есть возможность изменить свою оценку качества работы Исполнителя.

3.14 Если на Портале Платформы нет технической возможности выполнить какое-то действие, описанное настоящими правилами, или Платформа работает с ошибкой, Пользователь может написать соответствующий запрос Администраторам на почту info@smartit.digital.

**Раздел 4. Права и Обязанности Платформы**

1. В рамках выполнения настоящих условий Платформа Smart IT:
	1. обеспечивает возможность взаимодействия Участников платформы
	2. обеспечивает возможность размещения Заявок Инициатором и их дальнейшего ведения Пользователями
	3. обеспечивает доступ пользователей на Портал Smart IT
	4. оказывает техническую и информационную поддержку Пользователей
	5. может пересматривать условия работы Платформы, вносить изменения или уточнения в документы 3.1.1 – 3.1.4, заблаговременно (за 2 недели) информируя об этом Исполнителей и Заказчиков в порядке, предусмотренном в Разделе 12.
	6. проводит работы по доработке и техническому обслуживанию Портала Smart IT. Конкретную дату и продолжительность Платформа определяет самостоятельно без согласования с Участниками платформы. О дате проведения подобных работ Платформа информирует Участников не менее чем за 3 рабочих дня по средством размещения соответствующей информации на портале Smart IT.
	7. устанавливает ограничения сроков всех действий всех Пользователей на Платформе Smart IT
	8. анализом мошеннических действий Пользователей и их неэтичного поведения (не соответствующего целям оказания качественных услуг Заказчику), и по своему усмотрению в одностороннем порядке выносить предупреждение или приостанавливать работу данных Пользователей на Платформе на срок по своему усмотрению.
	9. Учитывая различные обстоятельства в одностороннем порядке изменять рейтинги Заказчика и Исполнителя информируя их об этом и мотивируя свои действия.
	10. обеспечивает наличие потенциальных Исполнителей по Заявкам, выставленным Инициатором
	11. в случае наличия у Заказчика задолженности или нарушения им правил работы на Платформе, может в одностороннем порядке приостановить действие пользовательского соглашения с данным Заказчиком без его предварительного уведомления
	12. формирует необходимые первичные документы для Заказчика и Исполнителя, в т.ч. от своего Имени как агент Исполнителя в части выполнения работ
	13. получает денежные средства от Заказчика за оказанные работы по Выполненным заявкам
	14. переводит денежные средства Исполнителям за завершенные Заявки
	15. если Заказчик самостоятельно не производит оплату денежных средств в счет погашения задолженности за выполненные Заявки в соответствии с настоящим Соглашением и «Заявкой на присоединения к платформе Заказчика», Платформа вправе в одностороннем порядке покрыть задолженность с лицевого счета Заказчика. В течении 5 рабочих дней Платформа отправляет Заказчику уведомление по электронной почте, в котором извещает об удержании.

**Раздел 5. Права и Обязанности Заказчика**

1. В рамках соблюдение настоящего пользовательского соглашения Заказчик:
	1. соблюдает положения настоящего Соглашения
	2. предоставляет точную и актуальную информацию, а так же периодически обновляет регистрационные данные, информацию о пользователях Платформы, которые являются сотрудниками Заказчика, обеспечивая ее точность, актуальность и полноту
	3. не передает свои учетные данные третьим лицам. Если Заказчиком не доказано обратное, считается что любые действия, совершенные с использованием его логина и пароля, считаются совершенные самим Заказчиком.
	4. не предпринимает действий, направленных на получение чужих учетных данных
	5. пользуется услугами Платформы в порядке и на условиях, предусмотренных данным пользовательским соглашением, в том числе:
		1. Аккредитация Исполнителей, на выполнение работ по своим Услугам
		2. Аннуляция аккредитации, на свое усмотрение, информируя Исполнителя о ее причинах
		3. Размещение заявок на работы, которые действительно необходимы с указанием полной и достоверной информации, описывающей необходимые работы
		4. Соблюдение регламентных сроков выполнения работ в зоне ответственности Заказчика (согласования, тестирования, развертывание)
		5. Оценка результата выполнения Заявки Исполнителем для большинства Заявок (в не менее 80% случаев)
		6. Отмена Заявки по собственному усмотрению в соответствии с принципами, изложенными в Разделе 11.
		7. Принимает и оплачивает работы по выполненным Заявкам
		8. Оценивает объем выполненных работ, и в случае несогласия с полным выполнением работы оценивает объем исполнения заявки в соответствии с Разделом 11.
		9. Решает все спорные ситуации, связанные с работой Исполнителей без участия Платформы в соответствии с правилами Раздела 11.

**Раздел 6. Отчетность для Заказчика**

1. 1. Заказчик может самостоятельно формировать отчетность на Портале в разделе «Аналитика».
	2. При необходимости расширенной аналитики или нестандартных отчетов, Заказчик должен сделать соответствующий запрос на info@smartit.digital .

Администраторы платформы рассмотрят данный запрос и по возможности сформируют требуемые отчеты для Заказчика вручную либо разработают новый отчет, который будет так же размещен в разделе «Аналитика» для Заказчика.

**Раздел 7. Порядок расчетов с Заказчиком**

* 1. Стоимость работ по выполненной Заявке определяется на этапе Согласования Заявки и считается определенной, как только Заявка получает статус согласованной. Возможные изменения стоимости Заявки описаны в Разделе 11.
	2. Указанная на Платформе стоимость Заявки определяется:
* для стандартных заявок на основании фиксированной стоимости за одну заявку, определенной в документе «Правила оказания работ по услуге», и может быть повышена для привлечения дополнительных Исполнителей.
* для нестандартных заявок на основании ставок и трудозатрат Исполнителя, который был выбран на Платформе

 и является компенсацией за выполненные работы Исполнителем.

* 1. Стоимость услуг Платформы (или комиссия Платформы) рассчитывается отдельно и составляет 10 % от стоимости работы Исполнителя.
	2. Стоимости Заявок на Платформе указываются с НДС, если Исполнитель является плательщиком НДС.

Платформа учитывает НДС при формировании первичных документов.

Платформа использует упрощенную систему налогообложения, и не уплачивает НДС.

* 1. Итоговая стоимости выполненных работ для Заказчика складывается из:
* стоимости работ Исполнителя (указывается на платформе)
* стоимости услуг Платформы (рассчитывается при выставлении первичных документов).
* НДС Исполнителя, если применимо
* Рассчитанных штрафов и неустоек, рассчитанных в соответствии с разделом 11.
	1. Заказчик перечисляет денежные средства за выполненные работы на счет Платформы на основании выставленных платформой первичных документов (перечень указан в п 3.12).

Реквизиты для перечисления денежных средств указаны в Приложении №1 к настоящему Соглашению.

## В соответствии с п. 3.12 Перечисленные денежные средства зачисляются на лицевой счет Заказчика на Платформе, с которого происходят расчеты с Исполнителями и Платформой.

* 1. Если работы по Услуге предполагают «авансирование» (описано в документе «Заявление о присоединении к Платформе Заказчика» и продублировано в документе «Правила оказания работ по услуге»), то в момент, когда Заявка получает статус «Согласовано», происходит перечисление аванса Исполнителю с лицевого счета Заказчика.
	2. Платформа ежемесячно формирует Акт сверки по выполненным работам и направляет его Заказчику на электронную почту.
	3. В случае согласия Сторон обмениваться первичными документами в электронном виде (через операторов ЭДО) они отражают это условие в документе «Заявление о присоединении к Платформе Заказчика».

**Раздел 8. Конфиденциальность**

* 1. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность полученной друг от друга в рамках выполнения настоящего Соглашения информации и не использовать эту информацию для целей, не связанных с ее назначением.
	2. Информация конфиденциального характера, передаваемая Сторонами настоящего Соглашения друг другу, должна иметь реквизиты, свидетельствующие о ее конфиденциальности.
	3. Стороны обязуются не передавать оригиналы и/или копии документов, полученных друг от друга в связи с выполнением настоящего Соглашения, третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

**Раздел 9. Ответственность сторон**

1. 1. Стороны несут ответственность за не исполнение или ненадлежащие исполнение своих обязанностей по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	2. Сторона, нарушившая свои обязательства, предусмотренные настоящим Соглашением, должна без промедления устранить нарушения и/или принять меры к устранению последствий.
	3. Платформа не несет ответственности за негативные последствия, наступившие не по вине Платформы в ходе ее использования. В частности, ввиду инцидентов или ошибок в информационных системах Заказчика, вызванных работой Исполнителей, нестабильной работы сети интернет на стороне Заказчика, наличия вредоносных программ, по каким либо причинам, функционирующих у Заказчика.
	4. Финансовая ответственность Платформы ограничена размером агентского вознаграждения по Заявке Заказчика.
	5. Финансовая ответственность Исполнителя ограничена стоимостью Заявки.

**Раздел 10. Обстоятельства непреодолимой силы**

1. 1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащие исполнение обязательств по настоящему Соглашению, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, террористическими актами, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными и стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.
	2. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельства непреодолимой силы.
	3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна в течении 3 дней с даты наступления таких обстоятельств известить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и их влияния на исполнение обязательств по настоящему Соглашению.

**Раздел 11. Особые ситуации и разрешение споров**

* 1. Если между Заказчиком и Исполнителем возникает разногласие относительно объёма работ, сроков или стоимости Заявки, то Платформа не выступает в качестве стороннего арбитра. Они самостоятельно должны договориться на основании принципов, изложенных ниже. Присоединение Заказчиков и Исполнителей к платформе означает их полное согласие с этими принципами разрешения споров.
	2. Каждая Заявка после ее заключения имеет фиксированный объем работы, срок и стоимость. Данная информация содержится в заявке. Любые корректировки (включая ее отмену) в заявке после того, как она получает статус согласованной – считаются ее изменением.
	3. Изменения заявки могут быть как существенными, так и несущественными. Несущественность изменений должна быть согласована Заказчиком и Исполнителем, в рамках чего стороны подтверждают, что изменения не влияют на сроки, стоимость и объем работы, а являются уточнением постановки задачи, которые целесообразно зафиксировать в ходе выполнения работы.

Все иные изменения считаются существенными. Возможные варианты существенных изменений и принципов их согласования описаны ниже.

* 1. **Прекращение выполнения работы по Заявке по инициативе Исполнителя.**

Если Исполнитель по своим внутренним причинам отказывается от Заявки (нет спора с Заказчиком) после ее согласования, не завершая ее в силу каких-то причин, то:

* + 1. Процесс согласования условий отмены должен происходить между Заказчиком и Исполнителем вне Платформы, а на Платформе отражаются финальные договоренности.
		2. На Портале Исполнитель выбирает пункт Отмена Заявки, и она переходит в статус «Запрос отмены по инициативе Исполнителя».
		3. Оплата данных работ проводится «по решению Инициатора».

Исполнитель при запросе отмены имеет возможность подать один из вариантов:

* Фиксированный процент от стоимости в зависимости от количества итераций приемки:
	+ 25%, если заявка ни разу не переходила на этап тестирования или развертывания;
	+ 50%, если заявка хоть один раз переходила на этап тестирования, но не переходила на этап развертывания;
	+ 75%, если заявка хоть один раз переходила на этап развертывания.
* Полная сумма
* Сумма, определенная Заказчиком

В последнем варианте Исполнителю рекомендуется руководствоваться следующей логикой:

## Фактически понесенные затраты определяются пропорционально объему выполненной работы от общей суммы заявки одним из двух способов:

## Если исполнитель на Портале отражал промежуточный статус выполнения работы, то затраты рассчитываются на основании последнего отчета Исполнителя, где указан % готовности работ, плюс стоимость работы после этого отчета, пропорционально количеству дней, которое прошло после данного отчета к общему количеству дней работы по Заявке.

## Если исполнитель не отражал промежуточный статус выполнения работы, то объем выполненной работы рассчитывается календарно на основании пройденных дней из общей продолжительности работ исполнителя вне зависимости от реальной интенсивности работы исполнителя.

Например: Заявка должна быть реализована Исполнителем в течении 10 дней, ее стоимость оценивается в 10 тысяч рублей. По истечении 4х дней Исполнитель делает отчет о готовности 50%. По истечении 8 дней Исполнитель отменяет Заявку. Тогда компенсация Исполнителя рассчитывается как 10000\*50% + (10000/10)\*(8-4) что составит 9000 рублей.

* + 1. Заказчик вправе согласиться с предложенными условиями или отказаться. В случае отказа, оплаты по Заявке не происходит, статус заявки меняется на «Отмена Заявки без подтверждения».

В случае согласия, происходит оплата по Заявке, статус заявки меняется на «Отмена Заявки подтверждена».

## Отмена такого типа влияет на рейтинг Исполнителя.

* 1. **Прекращение выполнения работы по Заявке по инициативе Заказчика.**

Если Заказчик по своим внутренним причинам отказывается от Заявки (нет спора с Исполнителем), не дожидаясь ее завершая в силу каких-то причин, то:

* + 1. Процесс согласования условий отмены должен происходить между Заказчиком и Исполнителем вне Платформы, а на Платформе отражаются финальные договоренности.
		2. На Платформе Заказчик выбирает пункт Отмена Заявки, и она переходит в статус «Запрос отмены по инициативе Инициатора».
		3. Оплата данных работ проводится «по факту» понесенных трудозатрат. Способ расчета фактически понесенных затрат определяет Инициатор в момент отмены как один из возможных:
* Фиксированный процент от стоимости в зависимости от количества итераций приемки:
	+ 25%, если заявка ни разу не переходила на этап тестирования или развертывания;
	+ 50%, если заявка хоть один раз переходила на этап тестирования, но не переходила на этап развертывания;
	+ 75%, если заявка хоть один раз переходила на этап развертывания.
* Полная сумма
* Сумма, определенная Заказчиком

В последнем варианте Инициатору рекомендуется руководствоваться следующей логикой:

## Фактически понесенные затраты определяются пропорционально объему выполненной работы от общей суммы заявки одним из двух способов:

## Если исполнитель на Портале отражал промежуточный статус выполнения работы, то затраты рассчитываются на основании последнего отчета Исполнителя, где указан % готовности работ, плюс стоимость работы после этого отчета, пропорционально количеству дней, которое прошло после данного отчета к общему количеству дней работы по Заявке.

## Если исполнитель не отражал промежуточный статус выполнения работы, то объем выполненной работы рассчитывается календарно на основании пройденных дней из общей продолжительности работ исполнителя вне зависимости от реальной интенсивности работы исполнителя.

Например: Заявка должна быть реализована Исполнителем в течении 10 дней, ее стоимость оценивается в 10 тысяч рублей. По истечении 4х дней Исполнитель делает отчет о готовности 50%. По истечении 8 дней Заказчик отменяет Заявку. Тогда компенсация Исполнителя рассчитывается как 10000\*50% + (10000/10)\*(8-4) что составит 9000 рублей.

* + 1. Исполнитель вправе согласиться с предложенными условиями или отказаться. В случае отказа, оплаты по Заявке не происходит, статус заявки меняется на «Отмена Заявки без подтверждения».

В случае согласия, происходит оплата по Заявке, статус заявки меняется на «Отмена Заявки подтверждена».

## Отмена такого типа влияет на рейтинг Заказчика.

* 1. **Изменение объема работы.**

## Если в процессе выполнения работы происходит изменение объема работ по отношению к первоначально сформулированному (по мнению либо Заказчика, либо Исполнителя), эти изменения согласуются сторонами вне Платформы.

* + 1. Если договоренность достигнута, то изменения фиксируются на Портале (описание задачи, продолжительность, стоимость) следующим образом:

Инициатор выбирает пункт «Изменить», для Заявки и уточняет и/или:

* Изменение срока
* Изменение стоимости
* Постановку задачи, включая вложения

## Заявка получает статус «Запрос изменения по инициативе Инициатора».

Исполнитель может подтвердить или отклонить данный запрос.

Если Исполнитель подтверждает изменения, то статус заявки меняется на «Реализация», а Заявка изменяет свои параметры.

Если Исполнитель отклоняет запрос, то Заявка переходит в статус «Реализация» и не изменяет свои параметры.

* + 1. Если договоренность не достигнута, или Исполнитель отклонил запрос на Изменение, то Заказчик принимает решение о дальнейших шагах. Он может не вносить никаких изменений, довести данную работу до завершения в соответствии с ее условиями и, в рамках новой Заявки, выполнить требуемые доработки, или отменить Заявку. В случае отмены заявки работает пункт 11.5 настоящего Соглашения «Отмена по инициативе заказчика»

 С точки Рейтинга как Заказчика, так и Исполнителя данный исход уходит в категорию «Отменена», т.к. Стороны не договорились об объеме работ.

* 1. **Аннуляция заявки**

## Если стандартная Заявка была на решение какого-то инцидента, который был следствием массовой проблемы, об этой проблеме были информированы все Исполнители (по средством электронной почты и/или соответствующими уведомлениями на Портале), однако, после этого продолжали решать подобные Заявки (последствия проблемы, а не первопричину), то по результатам работы с проблемой данные заявки аннулируются, оплата не происходит.

* 1. Для всех остальных споров и разногласий сторон применяется порядок, описанный ниже.
		1. Споры и разногласия между сторонами, вытекающие из настоящего Соглашения, подлежат разрешению путем переговоров
		2. Для рассмотрения споров, возникающих при исполнении настоящего Соглашения, при невозможности их урегулирования путем переговоров, устанавливается обязательный досудебный претензионный порядок. Срок рассмотрения претензии ~30 (тридцать) календарных дней с даты ее получения.
		3. В случае если в результате обязательного досудебного порядка урегулирования споров Стороны не могу достичь согласия, все споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы.
		4. При разрешении споров, следует исходить из соответствующих положений настоящего Соглашения, других договоров между Сторонами, законодательством Российской Федерации.

**Раздел 12. Вступление в силу и прекращение действия**

* 1. Настоящее Соглашение вступает в силу после их Утверждения ООО «Интеллектуальные Решения» с даты опубликования на Портале по адресу <http://portal.smartit.digital>
	2. Изменения или дополнения в настоящее соглашение вступает в силу спустя 10 календарных дней с момента их размещения на Портале по адресу <http://portal.smartit.digital>
	3. Изменения и дополнения считаются принятыми со стороны Заказчика и Исполнителя при отсутствии с его стороны возражений по истечении 10 рабочих дней с момента размещения таких изменений и дополнений на Портале по адресу <http://portal.smartit.digital>. При этом расчеты на новых условиях производятся с даты вступления в силу изменений и дополнений только для новых Заявок, созданных с этой даты.
	4. Настоящее Соглашение заключается на неопределенный срок и действует до момента удаления учетных данных зарегистрированного Пользователя Платформы.
	5. Зарегистрированный пользователь может отказаться от услуг Платформы в одностороннем внесудебном порядке, направив в адрес Платформы (info@smartit.digital) заявку на удаление своих учетных данных (отказ от исполнения своих обязательств) не позднее чем за 30 дней до предполагаемой даты прекращения пользования Платформой.
	6. Прекращение оказания услуг Платформой не влечет прекращение обязательств, возникших в период их действия.
	7. При прекращении оказания услуг Платформой производится полный взаиморасчет за ранее оказанные услуги с учетом их стоимости и степени готовности, по результатам которого формируется акт сверки расчетов.

**Приложение 1. Банковские реквизиты Платформы Smart IT**

Номер счёта: 40702810401600011860

Валюта: RUR

Название: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ"

ИНН: 9715363471

КПП: 771501001

Банк: АО "АЛЬФА-БАНК"

БИК: 044525593

Кор. счёт: 30101810200000000593

Юридический адрес компании: улица Марфинская Б., д. 1, корп./ст. 1, кв./оф. 39, г.Москва