# Пользовательское соглашение с Заказчиком

## Предмет Пользовательского соглашения

* 1. Настоящее Пользовательское соглашение с Заказчиком (далее – Соглашение) регулирует взаимоотношения ООО «Интеллектуальные решения», и Заказчика, который имеет потребность в приобретении ИТ-услуг и размещает информацию о своих потребностях на Платформе Smart IT в целях заключения договора посредством Платформы Smart IT с Исполнителем, предложившим наилучшие условия оказания услуг. ООО «Интеллектуальные решения» и Заказчик далее также именуются по отдельности «Сторона» или при совместном упоминании именуются «Стороны».
  2. В соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) настоящее Соглашение является публичной офертой ООО «Интеллектуальные решения» заключить договор пользования Платформой Smart IT на указанных ниже условиях, размещенной по адресу: <http://smartit.digital/ru/node/11> и адресованной неограниченному кругу юридических и физических лиц.
  3. В рамках данного Соглашения ООО «Интеллектуальные решения» может выступать:
* в качества поставщика услуги пользования Платформой Smart IT;
* 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 на Платформе Smart IT.
* в качестве поставщика дополнительных информационных и консультационных услуг, как для Заказчика, так и Исполнителя, сопутствующих оказанию ИТ-услуг.
  1. Взаимодействие ООО «Интеллектуальные решения», Заказчиков и Исполнителей осуществляется на Интернет-сайте Платформы Smart IT по адресу: <https://portal.smartit.digital>.
  2. Правила пользования Платформой Smart IT определяются следующими документами:
* Пользовательское соглашение с Заказчиком (настоящий документ);
* Заявление Заказчика о присоединении к Платформе;
* Пользовательское соглашение с Исполнителем;
* Заявление Исполнителя о присоединении к Платформе.

## Понятия и определения

* 1. **ИТ-услуга** – услуга, предмет оказания которой попадает под определение информационных технологий (процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов).
  2. **Платформа Smart IT** – комплекс организационных мероприятий и технических решений, направленных на организацию взаимодействия Заказчиков и Исполнителей по оказанию ИТ услуг. Юридическую ответственность, все полномочия и обязательства, описанные в настоящем Соглашении, связанные с функционированием Платформы Smart IT, несёт ООО «Интеллектуальные решения».
  3. **Портал Smart IT** – технологическая часть платформы Smart IT, включающая в себя ИТ‑инфраструктуру, сервера, операционные системы, а также, как собственное, так и стороннее программное обеспечение, доступ к которому осуществляется по адресу: https://portal.smartit.digital.
  4. **Заказчик** – зарегистрированный на Платформе пользователь (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель), который пользуется Платформой Smart IT, размещает на Платформе Заявки на оказание ИТ-услуг, осуществляет выбор Исполнителя, принимает у Исполнителя результаты оказания ИТ-услуг по Заявкам.
  5. **Исполнитель** – зарегистрированный на Платформе пользователь (юридическое лицо,; индивидуальный предприниматель, самозанятый либо сотрудник юридического лица, компании – Заказчика, в роли «Внутренний исполнитель»), который подает заявки на аккредитацию для оказания ИТ-услуг, подает предложения по размещенным на Платформе Заявкам, оказывает ИТ‑услуги и передает Заказчику результаты оказания ИТ-услуг по Заявкам.
  6. **Пользователь Платформы** – сотрудник компании – Заказчика, сотрудник компании – Исполнителя, либо непосредственно Исполнитель, который прошел процедуру регистрации на Платформе, в результате которой получил учётную запись и пароль для работы на Платформе. Пользователи Платформы могут иметь следующие роли:
* **Инициатор** – сотрудник компании – Заказчика, создающий и публикующий Заявки на Платформе, выбирающий Исполнителя, осуществляющий тестирование результатов выполнения Заявки (в случае, если это предусмотрено для данного Продукта или Услуги);
* **Координатор / Владелец продукта** – сотрудник компании – Заказчика, согласующий Заявки перед публикацией на Платформе, согласующий выбор Исполнителя (в случае, если это предусмотрено для данного Продукта или Услуги);
* **ИТ-Координатор** – сотрудник компании – Заказчика, управляющий настройками Продукта или Услуги на Платформе, назначающий Внутреннего исполнителя для выполнения Заявки (в случае, если это предусмотрено для данного Продукта или Услуги);
* **Архитектор / ИТ-Специалист** – сотрудник компании – Заказчика, осуществляющий архитектурный контроль, развёртывание результатов выполнения Заявки (в случае, если это предусмотрено для данного Продукта или Услуги);
* **Внутренний исполнитель** – сотрудник компании – Заказчика, выполняющий Заявки, опубликованные на Платформе, по которым он был выбран либо назначен Исполнителем;
* **Внешний исполнитель** – сотрудник компании – Исполнителя, индивидуальный предприниматель либо самозанятый, выполняющий Заявки, опубликованные на Платформе, по которым он был выбран Исполнителем. Сотрудник компании – Исполнителя может быть как конечным исполнителем, так и клиент-менеджером, т. е. лицом, представляющим компанию – Исполнителя, либо руководителем группы, объединяющей несколько конечных исполнителей;
* **Администратор** – сотрудник Платформы, осуществляющий административные функции и поддержку Пользователей на Платформе.

Документ, описывающий роли и полномочия Пользователей Платформы, размещен на Портале Smart IT в разделе «Документы».

* 1. **Продукт / Услуга** – ИТ-услуга для конкретного Заказчика, которая характеризуется следующими параметрами: правила оказания услуги, информационная система, для которой оказываются услуги, принципы определения стоимости услуги, требования к Исполнителям, принципы выбора Исполнителей, требования к срокам и этапам оказания услуг и т.д.
  2. **Правила оказания услуги** – документ-требование Заказчика к услугам, сформированный Заказчиком и содержащий:
* описание услуги;
* требования к процессу оказанию услуги;
* требования к Исполнителю;
* принципы выбора Исполнителя для оказания услуги;
* принципы определения стоимости услуги;
* правила взаиморасчетов по оказанной услуги.

В соответствии с Правилами оказания услуги осуществляется настройка Заказчиком Продуктов на Платформе. Правила оказания услуги по соответствующему Продукту или Услуге размещаются Заказчиком на Портале Smart IT в разделе «Продукты / Услуги».

* 1. **Заявка** – единичная заявка на оказание ИТ-услуги, которая размещена Заказчиком на Платформе для поиска и выбора Исполнителя, заключения с Исполнителем договора и дальнейшего оказания выбранным Исполнителем услуги в соответствии с требованиями, описанными в Заявке и Правилами оказания услуги. Заявка всегда создается в рамках конкретной Услуги и содержит:
* описание требований, объема, состава оказываемой услуги и ожидаемого результата;
* требования по срокам оказания услуги.
  1. **Согласованная заявка** – Заявка, согласованная в соответствии с правилами работы Платформы как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя. Для Согласованной заявки на Платформе зафиксированы:
* требования, объем, состав, результат оказываемой услуги;
* стоимость услуги;
* срок оказания услуги, включая этапы оказания услуги, выполняемые как Исполнителем, так и Заказчиком. Согласованная заявка подтверждает заключение Заказчиком и Исполнителем с применением простой электронной подписи договора на оказание ИТ-услуг в соответствии со ст.ст. 435, 438 ГК РФ.
  1. **Выполненная заявка** – Согласованная Заявка со статусом «Выполнено», услуга по которой оказана Исполнителем и результаты которой приняты Заказчиком в соответствии с правилами работы Платформы.
  2. **Завершённая заявка** – Выполненная Заявка, по которой прошли взаиморасчеты между Исполнителем, Заказчиком и ООО «Интеллектуальные решения»
  3. **Отмененная заявка** – Заявка, отмену которой инициировал Заказчик или Исполнитель, и по которой урегулированы взаиморасчеты между Заказчиком, Исполнителем и ООО «Интеллектуальные решения» в соответствии с правилами работы Платформы.
  4. **Регистрация Пользователя Платформы** – процесс введения первичной информации о Пользователе Платформы, Исполнителе либо Заказчике, с целью его идентификации на Платформе.
  5. **Аккредитация Исполнителя** – процесс согласования Заказчиком возможности для Внешнего Исполнителя просматривать размещенные Заказчиком Заявки по определенному Продукту / Услуге, подавать свои предложения и, в случае выбора Заказчиком и заключения договора оказывать услуги по данным Заявкам.
  6. **Рейтинг Заказчика** – оценка Заказчика на Платформе, рассчитываемая по методологии Платформы. В основе расчета Рейтинга Заказчика лежат оценки, которые ему ставят Исполнители по результат выполнения Заявок, доля Заявок, отмененных по инициативе Заказчика и т.д. Описание методологии расчета Рейтинга Заказчика размещается на Портале Smart IT в разделе «Документы».
  7. **Рейтинг Исполнителя** – оценка Исполнителя на Платформе, рассчитываемая по методологии Платформы. В основе расчета Рейтинга Исполнителя лежат оценки, которые ему ставят Заказчики по результат выполнения Заявок, доля Заявок, выполненных в срок, доля Заявок, отмененных по инициативе Заказчика и т.д. Описание методологии расчета Рейтинга Исполнителя размещается на Портале Smart IT в разделе «Документы».
  8. **Договор «генерального подряда» с Платформой** – отдельно от настоящего Соглашения заключаемый договор между Заказчиком и Платформой, в соответствии с которым Платформа является исполнителем работ и для их выполнения вправе привлекать третьих лиц (Исполнителей на Платформе) без согласования с Заказчиком.
  9. **Стандартная функциональность Платформы** – функциональность Платформы, предусмотренная настоящим Соглашением.
  10. **Расширенная функциональность Платформы** – функциональность Платформы, предусмотренная дополнительными Соглашениями с Заказчиками и Исполнителями.

## Заключение Соглашения между ООО «Интеллектуальные решения» и Заказчиком

* 1. Для начала пользования Платформой, Заказчик должен пройти процедуру регистрации путём подписания «Заявления Заказчика о присоединении к Платформе» и направления отсканированной копии данного документа по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital). Шаблон «Заявления Заказчика на присоединение к Платформе» размещается по адресу: [http://smartit.digital/ru/node/7](http://smartit.digital/ru/node/9).

В соответствии со статьей 438 ГК РФ подписание Заказчиком «Заявления Заказчика о присоединении к Платформе» и направление его ООО «Интеллектуальные решения» считается акцептом настоящего Соглашения (публичной оферты).

Сотрудники ООО «Интеллектуальные решения» проверяют корректность заполнения «Заявления Заказчика о присоединении к Платформе» и на основании данного заявления регистрируют Заказчика на Платформе.

Настоящее Соглашение вступает в силу в момент регистрации Заказчика на Платформе. Подтверждением регистрации является направление Заказчику «Кода Компании» по указанному в Заявлении на присоединение адресу электронной почты.

* 1. Заказчик определяет Пользователей Платформы, которые будут представлять его интересы, и их роли на Платформе, и высылает эту информацию по адресу: info@smartit.digital. Сотрудники ООО «Интеллектуальные решения» на основании данной информации регистрируют Пользователей Заказчика на Платформе.
  2. Заказчик может самостоятельно регистрировать своих сотрудников в качестве Пользователей Платформы с ролью «Внутренний исполнитель» путем заполнения регистрационной формы на Портале Smart IT по адресу: <https://portal.smartit.digital/#/signup> с указанием кода компании, полученного от сотрудников Платформы.
  3. Все действия, выполняемые данными Пользователями на Платформе (идентификация происходит по учётной записи и паролю) являются правомерными действиями от имени Заказчика. ООО «Интеллектуальные решения» не обеспечивает внутренние согласования на стороне Заказчика или контроль действий Пользователей на их корректность и актуальность.
  4. ООО «Интеллектуальные решения» имеет право публиковать на Портале список зарегистрированных Заказчиков и Исполнителей.

## Определение Продуктов и Услуг на Платформе

* 1. Заказчик определяет Продукты и Услуги для размещения на Платформе. Для данных Продуктов и Услуг Заказчик формирует Правила оказания услуги согласно шаблону, размещенному на Портале Smart IT в разделе «Документы», подписывает и направляет скан ООО «Интеллектуальные решения» по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital).
  2. Сотрудники ООО «Интеллектуальные решения» создают и настраивают Продукты и Услуги на Платформе, а также присваивают для них роли Пользователям Заказчика согласно Правилам оказания услуги.
  3. После того, как Продукт или Услуга созданы, Пользователи Заказчика с ролью «ИТ‑Координатор» могут вносить изменения в настройки Продуктов и Услуг. Изменения настроек Продуктов и Услуг не применяются к Заявкам, созданным по данным Продуктам или Услугам до момента внесения изменений.
  4. По запросу Заказчика сотрудники Платформы могут присвоить полномочия на настройку Продуктов и Услуг на Платформе выделенным специалистам Заказчика. Данным Пользователям присваивается роль «ИТ-Координатор».

## Аккредитация Исполнителя

* 1. До начала оказания услуг на Платформе Исполнитель должен пройти Аккредитацию со стороны Заказчика:
     1. Для получения Аккредитации, Исполнитель должен выбрать Продукты и Услуги, по которым он готов оказывать услуги на Платформе, ознакомиться с соответствующими им документами «Правила оказания услуги» и отправить Заказчику запрос на аккредитацию на Портале Smart IT в разделе «Продукты и услуги».
     2. Исполнитель вправе указать дополнительные особые условия, учитывая которые он готов оказывать услуги на Платформе. В случае наличия таких условий, данная информация должна быть направлена по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital).
     3. ООО «Интеллектуальные решения» инициирует процесс Аккредитации, в соответствии с правилами и процедурами Заказчика. Если Исполнитель направлял особые условия, Заказчик рассматривает их и принимает решение о согласовании либо отказе в согласовании особых условий. В случае согласования особых условий Исполнителя, они становятся неотъемлемой частью обязательств Заказчика и Исполнителя, возникающих при использовании Платформы.
     4. Если Заказчик аккредитовал Исполнителя, Администратор Платформы вносит соответствующие настройки, и Исполнителю становятся доступны опубликованные на Платформе Заявки по Продуктам и Услугам, по которым он был аккредитован.
  2. Процесс Аккредитации может включать:
* подписание Исполнителем Соглашения о конфиденциальности по форме Заказчика;
* предоставление Заказчиком Исполнителю доступа к конфиденциальной и коммерческой информации Заказчика для оказания Исполнителем услуг;
* предоставление Заказчиком Исполнителю доступа в информационные системы Заказчика для оказания Исполнителем услуг.

## Публикация Заявки, подача предложений и выбор Исполнителя (заключение договора оказания ИТ-услуг между Заказчиком и Исполнителем)

* 1. Публикация на Платформе Заявки на оказание услуги осуществляется Пользователем Заказчика с присвоенной ролью «Инициатор» нажатием кнопки «В работу» на этапе «Новая заявка» и, если это предусмотрено Правилами оказания услуги, подтверждается Пользователем Заказчика с присвоенной ролью «Координатор / Владелец продукта» нажатием кнопки «Согласовать» на этапе «Согласование координатором».
  2. Заказчик, публикуя Заявку на Платформе, выражает свою потребность в данной услуге в соответствии с требованиями и сроками, определенными в Заявке, что, однако, не является офертой на оказание данной услуги.
  3. Исполнитель подает предложение по Заявке, опубликованной на Платформе, в соответствии с требованиями и сроками, определенными в Заявке, с учетом того, что требуемый срок выполнения Заявки может включать этапы, осуществляемые на стороне Заказчика.
  4. Исполнитель может подать альтернативное предложение по Заявке, в рамках которого указать иной, отличный от требуемого, срок выполнения Заявки, а также размер скидки, предоставляемой Исполнителем Заказчику в случае согласия последнего с предложенным сроком. Исполнитель вправе указать, что актуальным является лишь альтернативное предложение по Заявке.
  5. В зависимости от Правил оказания услуги выбор Исполнителя по Заявке может осуществляться в ручном или автоматическом режиме. Принципы автоматического выбора Исполнителей определены в документе «Принципы автоматического выбора исполнителей», размещенном на Портале Smart IT в разделе «Документы».
  6. Ручной выбор Исполнителя по Заявке осуществляется Пользователем Заказчика с присвоенной ролью «Инициатор» нажатием кнопки «Принять предложение» на этапе «Выбор исполнителя» и, если это предусмотрено Правилами оказания услуги, подтверждается Пользователем Заказчика с присвоенной ролью «Координатор / Владелец продукта» нажатием кнопки «Согласовать» на этапе «Согласование выбора исполнителя».
  7. Выбирая Исполнителя по Заявке Заказчик акцептует оферту Исполнителя на оказание услуги в соответствии с требованиями, определенными в Заявке, и стоимостью и сроками, определенными в принятом предложении Исполнителя.
  8. Заказчик вправе отменить Заявку, не выбирая Исполнителя. В этом случае, Заявка переводится в статус «Отменено».
  9. Исполнитель подтверждает начало оказания услуги по Заявке согласно выставленной Заказчику оферте путем нажатия кнопки «Подтвердить» на этапе «Подтверждение старта работ». Заявка приобретает статус «Согласованная заявка».
  10. Если Исполнитель не подтвердил начало оказания услуги по Заявке в установленные Правилами оказания услуги сроки, Заявка переводится в статус «Выбор исполнителя» либо «Отменено».

## Приёмка результатов выполнения Заявки

* 1. Правила приёмки результатов выполнения Заявки определяются в Правилах оказания услуги по Продукту или Услуге. Приёмка может включать тестирование, архитектурный контроль и развёртывание результатов выполнения Заявки:
     1. Исполнитель передает Заявку на приёмку Заказчику нажатием кнопки «Выполнено» (если не предусмотрены тестирование, архитектурный контроль и развёртывание), «В тестирование» (если не предусмотрены архитектурный контроль и развёртывание) либо «В развёртывание».
     2. Если Правила оказания услуги предусматривают тестирование, но не предусматривают архитектурный контроль и развёртывание, Пользователь Заказчика с присвоенной ролью «Инициатор» подтверждает приёмку результатов выполнения Заявки нажатием кнопки «Принять» на этапе «Тестирование», Заявка переводится в статус «Выполнено». Отказ от приёмки результатов выполнения Заявки осуществляется нажатием кнопки «Устранение замечаний» с указанием причины отказа, Заявка переводится в статус «Реализация».
     3. Если Правила оказания услуги предусматривают архитектурный контроль и развёртывание, Пользователь Заказчика с присвоенной ролью «Архитектор / ИТ‑Специалист» подтверждает приёмку результатов выполнения Заявки нажатием кнопки «Принять» на этапе «Архитектурный контроль и развёртывание», Заявка переводится в статус «Выполнено». Отказ от приёмки результатов выполнения Заявки осуществляется нажатием кнопки «Устранение замечаний» с указанием причины отказа, Заявка переводится в статус «Реализация».
     4. Если Правил оказания услуги не предусматривают тестирование, архитектурный контроль и развёртывание, Заявка считается выполненной и переводится в статус «Выполнено» по истечении 3 (трех) рабочих дней после передачи Исполнителем Заявки на приёмку Заказчику, если в течение этого времени Заказчик не направил мотивированные письменные замечания по результатам выполнения Заявки по адресу: info@smartit.digital.
  2. Платформа автоматически рассчитывает срок выполнения Исполнителем Заявки на основании даты завершения Исполнителем выполнения Заявки и плановых этапов и длительности, указанных в Правилах оказания услуги. Если Исполнитель оказал услуги с опозданием, по требованию Заказчика Платформа рассчитывает уменьшение стоимости, предусмотренное Правилами оказания услуги. Заказчик должен направить соответствующее требование в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выполнения Заявки по адресу: info@smartit.digital.
  3. Приёмка должна быть осуществлена Заказчиком в соответствии со строками, указанными в Правилах оказания услуги. Если сдвиг сроков выполнения Заявки происходит по причине сдвига сроков приёмки на стороне Заказчика, этот сдвиг сроков не учитывается как просрочка оказания услуг Исполнителем.
  4. Если Правила оказания услуги предусматривают наличие гарантийного срока на результаты выполнения Заявки, Исполнитель обязуется внести необходимые исправления в результаты выполнения Заявки согласно требованиям, указанным в Заявке, в сроки, согласованные с Заказчиком.
  5. Если в течение гарантийного срока Заказчик обнаружил недостатки в результатах выполнения Заявки, которые должны быть устранены Исполнителем, он должен незамедлительно направить соответствующий запрос по адресу: info@smartit.digital. Запросы об устранении недостатков, направленные Заказчиком после окончания гарантийного срока, принимаются Исполнителем в работу на его усмотрение.
  6. После выполнения Заявки, Исполнитель и Заказчик должны приложить все усилия для того, чтобы поставить оценки Заказчику и Исполнителю соответственно и оставить свой отзыв по результатам выполнения Заявки. Отказ от предоставления оценки и отзыва более чем в 20% случаев может привести к снижению Рейтинга Исполнителя либо Заказчика соответственно.

## Права и обязанности Платформы

* 1. В рамках выполнения настоящего Соглашения ООО «Интеллектуальные решения» обязуется:
* соблюдать положения настоящего Соглашения;
* предоставлять доступ Пользователям Платформы на Портал Smart IT, техническую и информационную поддержку Пользователям Платформы;
* обеспечивать возможность взаимодействия Заказчика и Исполнителей, Пользователей на Платформе;
* обеспечивать Заказчику возможность размещения Заявок и дальнейшей работы с ними на Платформе;
* обеспечивать возможность подавать свои предложения по Заявкам для аккредитованных Исполнителей;
* формировать первичные документы для Заказчика и Исполнителя, в т. ч. от своего имени как Агент Исполнителя;
* получать от Заказчика и переводить Исполнителям денежные средства за оказанные услуги по Заявкам.
  + 1. Если на Портале Smart IT нет технической возможности выполнить какое-либо действие, описанное настоящим Соглашением, либо данное действие выполняется с ошибкой, Пользователь может направить соответствующий запрос в режиме «Отправить запрос» на Портале Smart IT либо по адресу: info@smartit.digital.
  1. ООО «Интеллектуальные решения» в праве:
* пересматривать Правила использования Платформы, внося соответствующие изменения в настоящее Соглашение и информируя об этом Заказчиков не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней в порядке, предусмотренном в разделе 13 настоящего Соглашения;
* проводить работы по техническому обслуживанию Портала Smart IT, определяя даты, время и продолжительность работ по техническому обслуживанию без согласования с Пользователями Платформы, и информируя их о планируемом техническом обслуживании не менее чем за 3 (три) рабочих дня путем размещения соответствующей информации на Портале Smart IT;
* проводить анализ потенциально мошеннических действий Пользователей и их неэтичного поведения, и в одностороннем порядке выносить предупреждение или приостанавливать работу данных Пользователей на Платформе на срок, определяемый по своему усмотрению;
* приостановить действие настоящего Соглашения с Заказчиком при наличии у него задолженности перед Платформой или Исполнителями, в одностороннем порядке и без предварительного уведомления;
* изменять Рейтинги Исполнителей и Заказчиков с учётом различных обстоятельств, информируя их об этом с указанием причин изменения Рейтинга.

## Права и обязанности Заказчика

* 1. В рамках выполнения настоящего Соглашения Заказчик обязуется:
* соблюдать положения настоящего Соглашения;
* предоставлять точную и актуальную информацию о Пользователях Платформы, которые являются сотрудниками Заказчика, обновляя соответствующие данные на Портале Smart IT;
* не передавать свои учётные данные третьим лицам. Если Пользователем не доказано обратное, любые действия, совершенные с использованием его учётной записи и пароля, считаются совершенные самим Пользователем.
* не предпринимать действий, направленных на получение доступа и использование учётных записей и паролей других Пользователей Платформы;
* публиковать Заявки на оказание услуг, которые действительно необходимы, с указанием полной и достоверной информации, описывающей необходимые услуги;
* принимать и оплачивать услуги по выполненным Заявкам в порядке, предусмотренном Правилами оказания услуги;
* соблюдать этапы и сроки оказания услуг, определенными Правилами оказания услуги по Продукту или Услуге, и находящимися в зоне ответственности Заказчика (выбор Исполнителя, тестирование, архитектурные контроль, развёртывание);
* решать спорные ситуации при работе на Платформе в соответствии с правилами, предусмотренными в разделе 12 настоящего Соглашения.
  1. Заказчик в праве:
* отказываться от выбора Исполнителя после проведения торгов и переторжек. Систематический отказ Заказчика от выбора Исполнителя может негативно влиять на его Рейтинг;
* инициировать изменение Заявки в соответствии с правилами, предусмотренными в разделе 12 настоящего Соглашения;
* инициировать отмену Заявки в ходе её выполнения в соответствии с правилами, предусмотренными в разделе 12 настоящего Соглашения.

## Первичные документы об оказанных услугах

* 1. ООО «Интеллектуальные решения» направляет Заказчику на ежемесячной основе не позднее 5 (пятого) рабочего дня следующего календарного месяца подписанный со своей стороны Акт оказанных услуг по пользованию Платформой за отчетный месяц в 2 (двух) экземплярах. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней рассматривает и подписывает Акт или представляет мотивированный письменный отказ от подписания Акта.
  2. В случае подписания Сторонами соответствующего соглашения, они обмениваются первичными документами в электронном виде через операторов ЭДО.
  3. По факту оказания услуг Исполнителем и их приемки Заказчиком, Заказчик и Исполнитель подписывают Акт оказанных услуг. ООО «Интеллектуальные решения» подписывает от имени Исполнителя как Агент Исполнителя – Принципала и направляет Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней Акт оказанных услуг в 2 (двух) экземплярах.

## Стоимость оказанных услуг и порядок взаиморасчётов

* 1. Стоимость оказания услуг по Заявке определяется на этапе согласования Заявки и считается зафиксированной, как только Заявка переходит в статус «Согласованная заявка». Изменения стоимости Заявки в ходе её выполнения возможно согласно правилам, описанным в разделе 12 настоящего Соглашения.
  2. Указанная в Согласованной Заявке стоимость услуги является вознаграждением за оказанную Исполнителем услугу и определяется:
* для стандартных Заявок – на основании стандартной (стартовой) стоимости, определенной в Правилах оказания услуги по Продукту или Услуге с учётом возможного снижения стоимости Исполнителем в предложении по Заявке;
* для нестандартных Заявок – на основании принятого Заказчиком предложения Исполнителя по данной Заявке.
  1. Для Заказчика итоговая стоимости оказанных услуг по Заявкам складывается из:
* стоимости услуг Исполнителя, которая указывается на Платформе в Согласованной заявке без НДС;
* штрафов и неустоек, снижающих стоимость оказания услуг Исполнителя (если применимо), рассчитываемых Платформой при формировании первичных документов в соответствии с правилами, предусмотренными в разделе 12 настоящего Соглашения;
* НДС Исполнителя (если применимо), который Платформа рассчитывает при формировании первичных документов.
  1. Если Заказчик подписал Заявление о присоединении к Платформе до 01.10.2020 г. включительно, стоимость услуг пользования стандартной функциональности Платформой составляет 1 (один) рубль в месяц. Платформа использует упрощенную систему налогообложения согласно статье 346.20 Налогового кодекса РФ, и не уплачивает НДС.
  2. Если Заказчик подписал Заявление о присоединении к Платформе после 01.10.2020 г., стоимость услуг пользования Платформой составляет:
* 1 (один) рубль в месяц, если в течение данного календарного месяца на Платформе не было Заявок, выполненных внешними Исполнителями;
* 2,5 % от стоимости Заявок, выполненных внешними Исполнителями, при использовании Заказчиком только стандартной функциональности Платформы;
* 5% от стоимости Заявок, выполненных внешними Исполнителя, при использовании Заказчиком расширенной функциональности Платформы (услуги по привлечению Исполнителей, их аккредитации и др.);
* 7,5% от стоимости Заявок, выполненных внешними Исполнителями, при использовании Заказчиком только стандартной функциональности Платформы и в случае заключения договора «генерального подряда» с ООО «Интеллектуальные решения»;
* 10% от стоимости Заявок, выполненных внешними Исполнителями, при использовании Заказчиком расширенной функциональности Платформы и в случае заключения договора «генерального подряда» с Платформой.

Платформа использует упрощенную систему налогообложения согласно статье 346.20 Налогового кодекса РФ, и не уплачивает НДС.

* 1. Оплата оказанных услуг по Заявке производится Заказчиком по факту её перевода в статус «Выполнено» в соответствии с Правилами оказания услуги.
  2. Платформа перечисляет Исполнителю полученные от Заказчика денежные средства за оказанные услуги на основании выставленных Платформой первичных документов в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления от Заказчика денежных средств на расчётный счёт Платформы. По факту перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя Заявка переходит в статус «Завершённая заявка».
  3. Платформа перечисляет Исполнителю денежные средства только после их поступления от Заказчика на расчётный счёт Платформы. Платформа не несет на себе риски неплатежеспособности Заказчика.
  4. Если Правила оказания услуги по Продукту или Услуге предусматривают авансирование, Платформа перечисляет Исполнителю аванс после перехода Заявки в статус «Согласованная заявка» в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления от Заказчика денежных средств на расчётный счёт Платформы.

## Особые ситуации и разрешение споров (прекращение и изменение условий договора между Заказчиком и Исполнителем)

* 1. ООО «Интеллектуальные решения» не выступает в качестве арбитра при возникновении разногласий между Заказчиком и Исполнителем относительно объёмов и сроков оказания услуг, качества результатов выполнения Заявок, стоимости Заявок. При возникновении разногласий Заказчик и Исполнитель должный самостоятельно прийти к взаимному согласию на основе принципов, изложенных ниже. Присоединение Заказчиков и Исполнителей к Платформе означает их полное согласие с этими принципами разрешения споров.
  2. Каждая Заявка после перехода в статус «Согласованная заявка» имеет зафиксированный объём услуги, срок выполнения и стоимость. Данная информация содержится в Согласованной заявке. Любые корректировки Заявки, включая её отмену, после перехода в статус «Согласованная заявка», считаются изменением Заявки. Изменение Заявки может быть существенными либо несущественными.
  3. В случае несущественного изменения Заявки, Заказчик и Исполнитель соглашаются, что изменения не влияют на объём, сроки и стоимость Заявки, а являются уточнением требований, которые целесообразно зафиксировать в ходе выполнения Заявки. Все иные изменения Заявки считаются существенными и согласуются Заказчиком и Исполнителем в соответствии с принципами, изложенными ниже.
  4. **Отмена Заявки (прекращение оказания услуг по Заявке) в ходе её выполнения:**
     1. Если Заказчик либо Исполнитель самостоятельно (не в рамках разрешения спора) инициирует отмену Заявки в ходе её выполнения, согласование отмены Заявки между Исполнителем и Заказчиком осуществляется вне Платформы, а на Портале Smart IT фиксируются результаты этого согласования.
     2. Инициатор отмены выбирает действие «Отмена заявки», после чего Заявка переходит в статус «Запрос отмены по инициативе Заказчика» либо «Запрос отмены по инициативе Исполнителя» соответственно.
     3. Инициатор отмены выбирает один из вариантов оплаты Заявки:
* Рекомендуемый Платформой – фиксированный процент от стоимости Заявки в зависимости текущего этапа выполнения Заявки:
  + 25%, если Заявка ни разу не переходила на этап тестирования, архитектурного контроля или развёртывания;
  + 50%, если Заявка минимум один раз переходила на этап тестирования, но не переходила на этап архитектурного контроля или развёртывания;
  + 75%, если заявка минимум один раз переходила на этап архитектурного контроля или развёртывания.
* Полная стоимость услуг по Заявке;
* Стоимость услуг по Заявке, предложенная инициатором отмены.
  + 1. В случае согласования Заказчиком и Исполнителем условий по отмене, Заявка переходит в статус «Отмена Заявки подтверждена», оплата услуг по Заявке осуществляется Заказчиком в согласованном объёме.
    2. Если Заказчик и Исполнитель не смогли согласовать условия отмены Заявки Заявка переходит в статус «Отмена Заявки без подтверждения», оплата услуг по Заявке Заказчиком не осуществляется.
    3. Систематическая отмена Заявок в ходе их выполнения по инициативе Заказчика или Исполнителя может негативно влиять на Рейтинг Заказчика либо Исполнителя соответственно.
  1. **Изменение Заявки в ходе её выполнения:**
     1. Если Заказчик инициирует изменение Заявки в ходе её выполнения, согласование изменения Заявки между Исполнителем и Заказчиком осуществляется вне Платформы, а на Портале Smart IT фиксируются результаты этого согласования.
     2. Инициатор изменения выбирает действие «Изменение заявки», после чего Заявка переходит в статус «Запрос на изменение по инициативе Заказчика».
     3. Инициатор изменения выбирает один из вариантов оплаты Заявки:
* Без изменения стоимости Заявки;
* Стоимость Заявки, предложенная инициатором изменения Заявки.
  + 1. В случае согласования Заказчиком и Исполнителем условий по изменению, Заявка переходит в статус «Реализация», после чего выполнение Заявки продолжается в соответствии с согласованными измененными условиями.
    2. Если Заказчик и Исполнитель не смогли согласовать условия изменения Заявки, по решению Заказчика может быть продолжено выполнение Заявки без изменений либо осуществлена её отмена в соответствии с п. 12.4 настоящего Соглашения.
  1. **Аннулирование стандартных Заявок по устранению инцидентов при обнаружении корневой причины инцидентов (проблемы):**
     1. Заказчик вправе в одностороннем порядке аннулировать одну или несколько стандартных Заявок по устранению инцидентов, если Исполнитель либо Исполнители были проинформированы по электронной почте и/или соответствующими уведомлением на Портале Smart IT о корневой причине инцидента (проблеме), но продолжали устранение инцидентов, а не корневой причины. В этом случае, такие Заявки переходят в статус «Отменено», оплата выполненных Заявок не происходит.
  2. Для всех прочих 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 с направлением письменной претензии. Срок рассмотрения претензии получившей стороной 30 (тридцать) календарных дней с даты получения оригинала.
     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.

## Конфиденциальность

* 1. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность информации, полученной друг от друга в рамках выполнения настоящего Соглашения, и не использовать эту информацию для целей, не связанных с её назначением.
  2. Информация конфиденциального характера, передаваемая Сторонами настоящего Соглашения друг другу, должна иметь реквизиты, свидетельствующие о её конфиденциальности.
  3. Правила оказания услуги по Продукту или Услуге могут предусматривать обязанность Исполнителя и ООО «Интеллектуальные решения» по подписанию Соглашения о конфиденциальности по форме Заказчика.
  4. Платформа вправе заключать с Исполнителями «зеркальные» (по отношению к аналогичным документам с Заказчиком) Соглашения о конфиденциальности от своего имени. На основании данных соглашений, Платформа может предоставлять информацию от Заказчика Исполнителю от Исполнителя Заказчику без дополнительных согласований с Заказчиком и Исполнителем.
  5. В случае отсутствия подписанного Соглашения о конфиденциальности, Стороны обязуются не передавать оригиналы и/или копии документов и информацию, полученную друг от друга в связи с выполнением настоящего Соглашения, третьим лицам без предварительного письменного или иного согласия другой Стороны.

## Ответственность Сторон

* 1. Стороны несут ответственность за неисполнение 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. ООО «Интеллектуальные решения» не несет ответственность за негативные последствия, наступившие в ходе использования Платформы не по вине ООО «Интеллектуальные решения», в частности, ввиду инцидентов или ошибок в информационных системах Заказчика, вызванных работой Исполнителей, нестабильной работы сети Интернет, наличия вредоносных программ у Исполнителя или Заказчика и т.д.
  4. Финансовая ответственность Исполнителя перед Заказчиком ограничена стоимостью Заявки, в ходе выполнения которой она наступила.
  5. Финансовая ответственность ООО «Интеллектуальные решения» перед Заказчиком ограничена стоимостью услуг Платформы по Заявке, в ходе обработки либо выполнения которой она наступила.

## Обстоятельства непреодолимой силы

* 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 течение 3 (трех) рабочих дней с даты наступления таких обстоятельств известить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и их влияния на исполнение обязательств по настоящему Соглашению.

## Срок действия, изменение и прекращение действия настоящего Соглашения

* 1. Изменения или дополнения к настоящему Соглашению вступают в силу спустя 10 (десять) рабочих дней с момента их опубликования ООО «Интеллектуальные решения» по адресу: http://smartit.digital/ru/node/11.
  2. Изменения и дополнения к настоящему Соглашению считаются принятыми Заказчиком при отсутствии с его стороны письменных возражений по истечении 10 (десяти) рабочих дней с момента их опубликования ООО «Интеллектуальные решения» по адресу: http://smartit.digital/ru/node/11. При этом расчеты на новых условиях производятся только для Заявок, созданных не ранее даты вступления в силу изменений и дополнений.
  3. Настоящее Соглашение заключается на неопределенный срок и действует до момента удаления ООО «Интеллектуальные решения» учётных данных Заказчика на Платформе.
  4. Заказчик может отказаться от услуг ООО «Интеллектуальные решения» и расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке, направив заявку на удаление своих учётных данных (отказ от услуг пользования Платформой) по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital) не позднее 30 (тридцати) дней до предполагаемой даты прекращения пользования Платформой.
  5. Прекращение пользования Платформой не влечет прекращение обязательств, возникших в период действия Соглашения.
  6. При прекращении пользования Платформой Сторонами производится полный взаиморасчет за ранее оказанные услуги с учетом их стоимости и степени готовности, по результатам которого Стороны подписывают акт сверки расчётов.

## Реквизиты ООО «Интеллектуальные решения»

Юридическое наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Интеллектуальные решения»

Юридический адрес: г. Москва, улица Марфинская Б., д. 1, корп. 1, оф. 39

ИНН: 9715363471

КПП: 771501001

Номер счёта: 40702810401600011860

Валюта: RUR

Банк: АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК: 044525593

Кор. счёт: 30101810200000000593