**Правила пользования Порталом Smart IT**

## Общие положения

* 1. Настоящие Правила пользования Порталом Smart IT (далее – Правила) регулируют взаимоотношения ООО «Интеллектуальные решения» (далее – Платформа), и юридических лиц либо физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, выступающих в качестве Заказчиков и Исполнителей на Портале Smart IT по адресу: <https://portal.smartit.digital>, вместе именуемых «Стороны».
  2. Обязанности Сторон по исполнению настоящих Правил определяются следующими документами:
* Договоры, заключенные между Сторонами;
* Пользовательские соглашения с Заказчиками и Заявления Заказчиков о присоединении;
* Пользовательские соглашения с Исполнителями и Заявления Исполнителей о присоединении.
  1. Все термины и определения, применяемые в настоящих Правилах, толкуются Сторонами в соответствии с Правилами.

## 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. **Портал, Портал Smart IT** – информационная система, 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.
  3. **Заказчик** – зарегистрированное на Портале юридическое лицо либо физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, которое пользуется Порталом для размещения Заявок на оказание ИТ-услуг, выбора Исполнителей, отслеживания статуса выполнения Заявок и принятия у Исполнителей результатов оказания ИТ-услуг по Заявкам.
  4. **Исполнитель** – зарегистрированный на Портале 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 Портале Заявкам, оказывает ИТ‑услуги и передает Заказчику результаты оказания ИТ-услуг по Заявкам.
  5. **Пользователь** – сотрудник компании – Заказчика, сотрудник компании – Исполнителя, либо непосредственно Исполнитель, который прошел процедуру регистрации на Портале, в результате которой получил учётную запись и пароль для работы на Портале. Пользователи могут иметь следующие роли:
* **Инициатор** – сотрудник компании – Заказчика, создающий и размещающий Заявки на Портале, 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 размещением на Портале, согласующий выбор Исполнителя (в случае, если это предусмотрено для данного Продукта или Услуги);
* **ИТ-Координатор** – сотрудник компании – Заказчика, управляющий настройками Продукта или Услуги на Портале, 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, размещенной на Портале, по которым он был выбран либо назначен Исполнителем;
* **Внешний исполнитель** – сотрудник компании – Исполнителя, юридическое лицо либо физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, выполняющее Заявки, опубликованные на Портале, по которым оно было выбрано Исполнителем. Сотрудник компании – Исполнителя может быть как конечным исполнителем, так и лицом, представляющим компанию – Исполнителя, либо руководителем группы, объединяющей несколько конечных исполнителей;
* **Администратор** – сотрудник Платформы, осуществляющий административные функции и поддержку Пользователей на Портале.
  1. **Регистрация Пользователя** – процесс введения первичной информации о Пользователе, Исполнителе либо Заказчике, с целью его идентификации на Портале.
  2. **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.
  3. **Правила оказания услуги** – документ, сформированный Заказчиком и содержащий:
* описание Продукты / Услуги;
* требования к процессу оказанию ИТ-услуг по данному Продукту / Услуги;
* требования к Исполнителю;
* принципы выбора Исполнителя для оказания ИТ-услуг;
* принципы определения стоимости ИТ-услуг;
* правила взаиморасчетов по оказанной ИТ-услуге.

В соответствии с Правилами оказания услуги Заказчиком осуществляется настройка Продуктов и Услуг на Портале. Правила оказания услуги размещаются в разделе «Документы и ссылки» соответствующего Продукта или Услуги на Портале.

* 1. **Заявка** – единичная заявка на оказание ИТ-услуги, которая размещена Заказчиком на Портале для получения предложений и выбора Исполнителя, заключения с Исполнителем договора и дальнейшего оказания выбранным Исполнителем ИТ-услуги в соответствии с требованиями, описанными в Заявке и Правилах оказания услуги. Заявка всегда создается в рамках конкретного Продукта или 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 настоящими Правилами как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя. Для Согласованной заявки на Портале 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», ИТ-услуга по которой оказана Исполнителем и результаты которой приняты Заказчиком в соответствии с настоящими Правилами.
  2. **Завершённая заявка** – Выполненная Заявка, по которой прошли взаиморасчёты между Исполнителем, Заказчиком и Платформой в соответствии с настоящими Правилами.
  3. **Отмененная заявка** – Заявка, отмену которой инициировал Заказчик или Исполнитель, и по которой урегулированы взаиморасчёты между Заказчиком, Исполнителем и Платформой в соответствии с настоящими Правилами.
  4. **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.
  5. **Рейтинг Заказчика** – оценка Заказчика на Портале, рассчитываемая по методологии Платформы. В основе расчёта Рейтинга Заказчика лежат оценки, которые ему ставят Исполнители по результат выполнения Заявок, доля Заявок, отмененных по инициативе Заказчика и т.д. Описание методологии расчёта Рейтинга Заказчика размещается на Портале в разделе «Документы».
  6. **Рейтинг Исполнителя** – оценка Исполнителя на Портале, рассчитываемая по методологии Платформы. В основе расчёта Рейтинга Исполнителя лежат оценки, которые ему ставят Заказчики по результат выполнения Заявок, доля Заявок, выполненных в срок, доля Заявок, отмененных по инициативе Исполнителя и т.д. Описание методологии расчёта Рейтинга Исполнителя размещается на Портале в разделе «Документы».

## Права и обязанности Сторон

* 1. В рамках выполнения настоящих Правил Платформа обязуется:
* соблюдать положения настоящих Правил;
* предоставлять Пользователям доступ на Портал, техническую и информационную поддержку по пользованию Порталом;
* обеспечивать Заказчикам возможность регистрации Пользователей; размещения и согласования Заявок на Портале; проведения торгов, уточнения требований и переторжек по Заявкам; получения предложений по Заявкам от аккредитованных Исполнителей; выбора Исполнителей по Заявкам; отслеживания статуса выполнения Заявок; взаимодействия с Исполнителями в ходе выполнения Заявок; принятия у Исполнителей результатов оказания ИТ-услуг по Заявкам;
* обеспечивать Исполнителям возможность регистрации Пользователей; подачи заявок на аккредитацию по опубликованным Продуктам и Услугам; просмотра Заявок Заказчиков и подачи предложений по Заявкам для Исполнителей, аккредитованных по соответствующему Продукту или Услуге; подтверждения старта работ по Заявкам; актуализации статуса выполнения Заявок; взаимодействия с Заказчиками в ходе выполнения Заявок; сдачи Заказчику результатов оказания ИТ-услуг по Заявкам.
  1. Платформа в праве:
* пересматривать Правила, внося соответствующие изменения и информируя об этом Заказчиков и Исполнителей в порядке, предусмотренном в разделе 14 настоящих Правил;
* публиковать на Портале наименования, фамилии, имена и отчества, контактные данные, описания, сведения о навыках и компетенциях зарегистрированных Пользователей;
* приостанавливать работу Портала на время проведения работ по его техническому обслуживанию, определяя даты, время и продолжительность таких работ без согласования с Заказчиками и Исполнителями, и информируя Пользователей о планируемом техническом обслуживании не менее чем за 3 (три) рабочих дня путем размещения соответствующей информации на Портале;
* изменять Рейтинги Заказчиков и Исполнителей с учётом различных обстоятельств, информируя их об этом с указанием причин изменения Рейтинга в случае получения соответствующего запроса;
* проводить анализ потенциально мошеннических действий Пользователей и их неэтичного поведения, и в одностороннем порядке выносить предупреждение или приостанавливать работу данных Пользователей на Портале на срок, определяемый по своему усмотрению, с указанием причин такой приостановки в случае получения соответствующего запроса.
  1. В рамках выполнения настоящих Правил Заказчик обязуется:
* соблюдать положения настоящих Правил;
* предоставлять точную и актуальную информацию о Пользователях, которые являются сотрудниками Заказчика, либо самим Заказчиком, обновляя соответствующие данные на Портале;
* не представлять себя другим человеком или представителем организации и/или сообщества без достаточных на то прав;
* не передавать свои учётные данные на Портале третьим лицам. Если Пользователем не доказано обратное, любые действия, совершенные с использованием его учётной записи и пароля, считаются совершенными самим Пользователем;
* не предпринимать действий, направленных на получение доступа и использование учётных записей и паролей других Пользователей;
* публиковать Заявки на оказание ИТ-услуг, которые действительно необходимы, с указанием полной и достоверной информации, описывающей необходимые ИТ-услуги;
* соблюдать этапы и сроки оказания ИТ-услуг, определенными Правилами оказания услуги по Продукту или Услуге, и находящимися в зоне ответственности Заказчика (выбор Исполнителя, тестирование, архитектурные контроль, развёртывание);
* принимать и оплачивать ИТ-услуги по выполненным Заявкам в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Правилами оказания услуги;
* не размещать на Портале информацию и выполнять действия, нарушающие российское и международное законодательство, не размещать ссылки на ресурсы, содержание которых нарушает действующее законодательство;
* не размещать на Портале информацию, которая является вредоносной, оскорбляет нравственность, ущемляет права меньшинств, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, пропагандирует употребление наркотических и прочих средств, наносящих вред здоровью, а также содержит ненормативную лексику;
* не препятствовать нормальному функционированию Портала, а также не выполнять действия, направленные на обход ограничений, установленных правилами работы и техническими средствами Портала;
* решать спорные ситуации при работе на Портале в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил.
  1. Заказчик в праве:
* отказываться от выбора Исполнителя после проведения торгов и переторжек. Систематический отказ Заказчика от выбора Исполнителя может негативно влиять на Рейтинг Заказчика на Портале;
* инициировать изменение либо отмену Заявок в ходе их выполнения в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил. Систематическая отмена Заказчиком Заявок в ходе их выполнения может негативно влиять на Рейтинг Заказчика на Портале.
  1. В рамках выполнения настоящих Правил Исполнитель обязуется:
* соблюдать положения настоящих Правил;
* предоставлять точную и актуальную информацию о Пользователях, которые являются сотрудниками Исполнителя, либо самим Исполнителем, обновляя соответствующие данные на Портале;
* не представлять себя другим человеком или представителем организации и/или сообщества без достаточных на то прав;
* не передавать свои учётные данные на Портале третьим лицам. Если Пользователем не доказано обратное, любые действия, совершенные с использованием его учётной записи и пароля, считаются совершенными самим Пользователем;
* не предпринимать действий, направленных на получение доступа и использование учётных записей и паролей других Пользователей;
* подавать предложения по Заявкам только в случае, если намеревается их выполнить и обладает необходимыми ресурсами и квалификацией для оказания ИТ-услуг по Заявкам;
* оказывать ИТ-услуги по Заявкам, принятым в работу;
* соблюдать этапы и сроки оказания ИТ-услуг, определенными Правилами оказания услуги по Продукту или Услуге, и находящимися в зоне ответственности Исполнителя (реализация, участие в тестировании, архитектурном контроле и развёртывании результатов выполнения Заявки, устранение замечаний к результатам выполнения Заявки);
* не размещать на Портале информацию и выполнять действия, нарушающие российское и международное законодательство, не размещать ссылки на ресурсы, содержание которых нарушает действующее законодательство;
* не размещать на Портале информацию, которая является вредоносной, оскорбляет нравственность, ущемляет права меньшинств, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, пропагандирует употребление наркотических и прочих средств, наносящих вред здоровью, а также содержит ненормативную лексику;
* не препятствовать нормальному функционированию Портала, а также не выполнять действия, направленные на обход ограничений, установленных правилами работы и техническими средствами Портала;
* решать спорные ситуации при работе на Портале в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил.
  1. Исполнитель в праве:
* отказываться от старта работ по Заявке, по которой он был выбран Исполнителем. Систематический отказ Исполнителя от старта работ может негативно влиять на его Рейтинг;
* в случае существенного несоответствия объёма услуг по Заявке первоначальным оценкам либо существенного изменения Заказчиком требований к Заявке в ходе её выполнения, инициировать изменение Заявки в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил;
* инициировать отмену Заявки в ходе её выполнения в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил. Систематическая отмена Исполнителем Заявок в ходе их выполнения может негативно влиять на Рейтинг Исполнителя на Портале.
  1. Если на Портале нет технической возможности выполнить какое-либо действие, описанное настоящими Правилами, либо данное действие выполняется с ошибкой, Пользователь может направить соответствующий запрос в режиме «Отправить запрос» на Портале либо по адресу: info@smartit.digital.

## Регистрация Заказчика на Портале

* 1. После подписания соответствующего договора либо Заявления Заказчика о присоединении, Сотрудники Платформы осуществляют регистрацию Заказчика и публикуют информацию о Заказчике на Портале: наименование, контактные данные, описание.
  2. Заказчик определяет Пользователей, которые будут представлять его интересы, и их роли на Портале, и высылает эту информацию по адресу: info@smartit.digital. Сотрудники Платформы на основании данной информации регистрируют Пользователей Заказчика на Портале.
  3. Заказчик может самостоятельно регистрировать своих сотрудников в качестве Пользователей 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.
  4. Все действия, выполняемые Пользователями Заказчика на Портале после идентификации по учётной записи и паролю, являются правомерными действиями от имени Заказчика. Платформа не обеспечивает внутренние согласования на стороне Заказчика или контроль действий Пользователей на их корректность и актуальность.

## Определение Продуктов и Услуг

* 1. Заказчик определяет Продукты и Услуги для размещения на Платформе. Для данных Продуктов и Услуг Заказчик формирует Правила оказания услуги согласно шаблону, размещенному на в разделе «Документы», подписывает и направляет скан Платформе по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital).
  2. Сотрудники Платформы создают и настраивают Продукты и Услуги на Платформе, а также присваивают для них роли Пользователям Заказчика согласно Правилам оказания услуги.
  3. По запросу Заказчика сотрудники Платформы могут присвоить полномочия на настройку Продуктов и Услуг на Платформе выделенным специалистам Заказчика. Данным Пользователям присваивается роль «ИТ-Координатор».
  4. 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 соответствующих изменений.

## Регистрация Исполнителя на Портале

* 1. Для начала использования Портала, Исполнитель должен пройти процедуру регистрации, описанную в «Пользовательском соглашении с Исполнителем», размещенным по адресу: <http://smartit.digital/ru/node/9>.
  2. Если Исполнитель является компанией, он может самостоятельно регистрировать своих сотрудников в качестве Пользователей с ролью «Внешний исполнитель» путем заполнения регистрационной формы на Портале по адресу: <https://portal.smartit.digital/#/signup> с указанием кода компании, полученного от сотрудников Платформы.
  3. Все действия, выполняемые Пользователями Исполнителя на Портале после идентификации по учётной записи и паролю, являются правомерными действиями от имени Исполнителя. Платформа не обеспечивает внутренние согласования на стороне Исполнителя или контроль действий Пользователей на их корректность и актуальность.

## Аккредитация Исполнителя

* 1. До начала оказания ИТ-услуг на Портале Исполнитель должен пройти Аккредитацию со стороны Заказчика:
     1. Для получения Аккредитации, Исполнитель должен выбрать Продукты и Услуги, по которым он готов оказывать ИТ-услуги, ознакомиться с соответствующими им Правилами оказания услуг и отправить Заказчику запрос на аккредитацию на Портале в разделе «Продукты и услуги».
     2. Исполнитель вправе указать дополнительные особые условия, учитывая которые он готов оказывать ИТ-услуги. При наличии таких условий, данная информация должна быть направлена по адресу: [info@smartit.digital](mailto:info@smartit.digital).
     3. Платформа 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 Портала.
     4. Если Заказчик аккредитовал Исполнителя, Сотрудник 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 ИТ-услуг;
* предоставление Заказчиком Исполнителю доступа в информационные системы Заказчика для оказания Исполнителем ИТ-услуг.

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

* 1. Публикация на Портале Заявки на оказание услуги осуществляется Пользователем Заказчика с ролью «Инициатор» нажатием кнопки «В работу» на этапе «Новая заявка» и, если это предусмотрено Правилами оказания услуги, подтверждается Пользователем Заказчика с ролью «Координатор / Владелец продукта» нажатием кнопки «Согласовать» на этапе «Согласование координатором».
  2. Заказчик, публикуя Заявку на Портале, выражает свою потребность в данной ИТ-услуге в соответствии с требованиями и сроками, определенными в Заявке, что, однако, не является офертой на оказание данной ИТ-услуги.
  3. Исполнитель подает предложение по Заявке, опубликованной на Портале, 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 в разделе «Документы».
  6. Ручной выбор Исполнителя по Заявке осуществляется Пользователем Заказчика с ролью «Инициатор» нажатием кнопки «Принять предложение» на этапе «Выбор исполнителя» и, если это предусмотрено Правилами оказания услуги, подтверждается Пользователем Заказчика с ролью «Координатор / Владелец продукта» нажатием кнопки «Согласовать» на этапе «Согласование выбора исполнителя».
  7. Выбирая Исполнителя по Заявке Заказчик акцептует оферту Исполнителя на оказание ИТ‑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. Согласование начала оказания ИТ-услуги по Заявке между Заказчиком и Исполнителем происходит на Портале посредством простого электронного согласования. Исполнитель и Заказчик соглашаются с тем, что Заявка, по которой выбран Исполнитель и подтверждено начало оказания ИТ‑услуги в соответствии с пп. 8.5 – 8.9 настоящих Правил, является формой заключения договора между Заказчиком и Исполнителем на оказание данной услуги.
  11. 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 (сдача-приёмка оказанных ИТ-услуг по договору между Заказчиком и Исполнителем)

* 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 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 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. Портал 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. Систематический отказ от предоставления оценки и отзыва может привести к снижению Рейтинга Исполнителя либо Заказчика соответственно.

## Особые ситуации и разрешение споров (прекращение и изменение условий договора оказания ИТ-услуг между Заказчиком и Исполнителем)

* 1. Платформа 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.
  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 Портала, а на Портале 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 Портала, а на Портале 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. 9.4 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 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, определенный в договоре либо соглашении, заключенном Сторонами.

## Стоимость оказанных ИТ-услуг

* 1. Стоимость оказания ИТ-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 10 настоящих Правил.
  2. Указанная на Портале стоимость Заявки является компенсацией за оказанные Исполнителем ИТ-услуги 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 Заявки, либо повышения стоимости Порталом для привлечения дополнительных Исполнителей;
* для нестандартных Заявок с фиксированной ценой – на основании принятого Заказчиком предложения Исполнителя по данной Заявке;
* для нестандартных Заявок с оплатой по факту – на основании согласованных Заказчиком фактических трудозатрат Исполнителя и часовой ставки, указанной Исполнителем в предложении по данной Заявке.
  1. Для Заказчика итоговая стоимость оказанных ИТ-услуг по Заявкам складывается из:
* стоимости услуг Исполнителя, которая указывается на Портале без НДС;
* штрафов и неустоек, снижающих стоимость оказания услуг Исполнителя (если применимо), рассчитываемых в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил;
* НДС Исполнителя (если применимо);
* стоимости Информационных услуг Платформы в соответствии с соглашением или договором между Заказчиком и Платформой.
  1. Оплата Заказчиком оказанных Исполнителем ИТ-услуг по Заявке инициируется по факту её перевода в статус «Выполнено» без учёта гарантийного срока либо иным способом, определенным Правилами оказания услуги.
  2. Платформа не несет на себе риски неплатежеспособности Заказчика.

## 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 Платформы 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. Платформа не несет ответственность за негативные последствия, наступившие в ходе использования Портала не по вине Платформы, 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 Платформы перед Заказчиком ограничена стоимостью Информационных услуг Платформы по Заявке, в ходе обработки либо выполнения которой она наступила.

## Срок действия, изменение и прекращение действия настоящих Правил

* 1. Настоящие Правила вступают в силу после их утверждения ООО «Интеллектуальные Решения» с даты опубликования по адресу: http://smartit.digital/ru/node/11.
  2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам вступают в силу спустя 10 (десять) рабочих дней с момента их опубликования ООО «Интеллектуальные Решения» по адресу: http://smartit.digital/ru/node/11.
  3. Изменения и дополнения к настоящим Правилам считаются принятыми Сторонами при отсутствии с их 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, взаиморасчёты на новых условиях производятся только для Заявок, созданных не ранее даты вступления в силу изменений и дополнений.
  4. Настоящие Правила вступают в силу на неопределенный срок и обязательны для исполнения Сторонами до момента удаления учётных данных Заказчика либо Исполнителя на Портале.
  5. Прекращение пользования Порталом не влечет прекращение обязательств Сторон, возникших в период действия Правил.
  6. При прекращении пользования Порталом Сторонами производится полный взаиморасчёт 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 Б. Марфинская, д. 1, корп. 1, оф. 39

ИНН: 9715363471

КПП: 771501001

Банковские реквизиты:

Р/с: 40702810401600011860

в АО «АЛЬФА-БАНК»

К/с: 30101810200000000593

БИК: 044525593