

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящий документ определяет правила, обязательные для Клиента при пользовании услугой «CRM Smart City» (далее – Услуга).

**1.2.** Услуга заключается в организации и предоставлении Исполнителем Клиенту доступа к функционалу Облачной платформы UJIN через Портал или Мобильное приложение в целях эксплуатации Клиентом и Конечными пользователями жилой и коммерческой недвижимости функциональных возможностей Облачной платформы UJIN.

**1.3.** Исполнитель предоставляет Клиенту Услугу «как есть» и в том виде, в котором она доступна на момент ее предоставления, а Клиент обязуется оплачивать Услугу в порядке в сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Описанием Услуги и договором возмездного оказания Услуги.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Термины и определения, применяемые в настоящем Описании услуги, понимаются и толкуются в соответствии с их изложением в договоре, заключенном между Клиентом и Исполнителем, на официальном веб-сайте Исполнителя в сети Интернет, включая настоящее Описание, а также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, применяемыми в деловом обороте терминами и определениями для аналогичных услуг.

**Стороны** – Клиент и Исполнитель, упоминаемые совместно.

**Аварийная ситуация** – недоступность услуг Исполнителя, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

**Авторизация** – процесс входа Конечных пользователей в Мобильное приложение. В качестве логина выступает номер мобильного телефона Конечного пользователя жилой недвижимости, Конечного пользователя коммерческой недвижимости, для верификации указанного номера телефона используется проверка SMS-кода. Пароль направляется представителем Клиента, наделенным соответствующими правами для работы с Платформой, через Портал посредством отправки SMS-сообщения.

**Аутентификационная пара, средства авторизации** – логин и пароль, которые используют Пользователи, Конечные пользователи жилой недвижимости, Конечные пользователи коммерческой недвижимости для доступа к платформе через Портал или Мобильное приложение.

**Границы ответственности** – точкой разграничения зон ответственности Сторон является сетевой интерфейс (порт) на оборудовании Платформы Исполнителя.

**Договор** – договор возмездного оказания услуги «CRM Smart City», заключенный между Исполнителем и Клиентом.

**Жилец, Житель** – физическое лицо, проживающее в помещении многоквартирного дома, находящегося под управлением Управляющей компании (УК).

**Запрос Клиента об инциденте** – сообщение Клиента о недоступности услуг Исполнителя, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам технической поддержки Исполнителя.

**Инцидент** – событие, обусловленное явной или предполагаемой недоступностью услуг Исполнителя в силу тех или иных причин.

**Исполнитель** – АО «ЭР-Телеком Холдинг», осуществляющее свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями выданных ему лицензий и оказывающее Услугу Клиенту.

**Клиент** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (физическое лицо, достигшее возраста восемнадцати лет), с которым Исполнителем заключен договор на оказание Услуги.

**Конечный пользователь жилой недвижимости** – физическое лицо, зарегистрированное на Платформе как имеющее отношение к объекту жилой недвижимости и имеющее право доступа к Платформе через Мобильное приложение, использующее (намеревающееся использовать) Платформу, Мобильное приложение и их функциональные возможности на своем устройстве (смартфоне) без дальнейшего предоставления услуг доступа к ресурсам Платформы и Мобильного приложения третьим лицам.

**Конечный пользователь коммерческой недвижимости** – физическое или представитель юридического лица, зарегистрированные на Платформе как имеющие отношение к объекту коммерческой недвижимости и имеющее право доступа к Платформе через Мобильное приложение, использующие (намеревающиеся использовать) Платформу, Мобильное приложение и их функциональные возможности на своем устройстве (смартфоне) без дальнейшего предоставления услуг доступа к ресурсам Платформы и Мобильного приложения третьим лицам.

**Критическая потеря функциональности** – относится к ситуации, когда эксплуатация документированных функциональных возможностей Платформы недоступна, не функционируют критически важные программные приложения, происходит повреждение и/или потеря данных и т.п. При этом у Клиента нет доступных ему решений, которые позволяют ему самому или с помощью Исполнителя в короткий срок устранить проблему.

**Лицевой счет** – счет, открываемый Клиентом на квартиру, офисное или иное помещение, для целей учета и отслеживания всей необходимой информации о них в рамках своей деятельности по оказанию услуг Конечным пользователям.

**Мобильное приложение, Приложение, МП** – интерфейс мобильного приложения «Smart Дом.ru» для смартфонов с операционными системами iOS и Android, предназначенный для использования доступного функционала Платформы Конечными пользователями жилой и коммерческой недвижимости. В случае необходимости могут быть разработаны иные пользовательские интерфейсы в рамках отдельного договора на кастомизацию Мобильного приложения.

**Мобильное приложение сотрудника** – интерфейс мобильного приложения «Ujin заявки» для смартфонов с операционными системами iOS и Android, предназначенный для использования функционала Платформы сотрудниками Клиента. В случае необходимости могут быть разработаны иные пользовательские интерфейсы в рамках отдельного договора на кастомизацию Мобильного приложения.

**Модуль** – самостоятельный элемент Платформы, отвечающий за определённый функционал.

**Недоступность услуг** – критическая потеря функциональности Платформы Исполнителя.

**Некритическая потеря функциональности** – относится к ситуации, когда эксплуатация документированных функциональных возможностей Платформы доступна, однако частично ограничено, возможно некорректное выполнение отдельных операций. При этом у Клиента есть доступные ему решения, которые позволяют ему самому или с помощью Исполнителя в короткий срок устранить проблему. Кроме того, к этому относят вопросы Клиента по недостаткам описаний, документации, а так же общие вопросы по Платформе.

**Облачная платформа, Платформа** – облачная интеграционная платформа, совокупность программных

и аппаратных ресурсов, предоставляемая Клиенту и/или Пользователям, и/или Конечным пользователям жилой недвижимости, Конечным пользователям коммерческой недвижимости, как законченный полноценный сервис из логически взаимосвязанных компонентов.

**Объект** – в зависимости от контекста применения термина обозначает дом, квартиру или помещение, территорию, где оказывается Услуга.

**Оперативные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.

**Отчетный период оказания Услуг по Договору** – устанавливается как срок, длительностью в 1 (один) календарный месяц.

**Плановые регламентные работы, Регламентные работы** – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.

**ПО в составе систем СКУД (Систем Контроля и Управления Доступа), АСКУЭ (Автоматизированные Системы Коммерческого Учета Энергоресурсов), АПС (Автоматические Пожарные Сигнализации) и т.п., подключение сторонних облачных платформ** – ПО сторонних производителей, применяемое для управления различными системами здания и подключаемое к Платформе по протоколу API.

**Подключение системы домофонии, не поддерживающих работу за NAT (Network Address Translation)** – система домофонии, подключаемая к Платформе через стороннее локальное ПО на стороне Клиента.

**Пользователь, Сотрудник УК** – это сотрудник Клиента, который имеет право доступа к функционалу Портала.

**Портал** – Площадка, предоставляемая Клиенту, для взаимодействия с функционалом Платформы. Представляет собой веб-сайт, являющийся частью Платформы, расположенный в сети Интернет по адресу [bms.ujin.tech](https://bms.ujin.tech).

**Регистрация** – действие, направленное на создание Учетной записи для Конечного пользователя жилой недвижимости, Конечного пользователя коммерческой недвижимости, Пользователя на Платформе.

**Система «Умный дом»** – система автоматизации Умных устройств, которые выполняют действия в соответствии с настроенными сценариями и могут решать определённые задачи без участия человека.

**Стандартное время работ** – заранее объявленный Исполнителем период времени, в течение которого проводятся плановые регламентные и другие работы, которые могут сопровождаться недоступностью услуг Исполнителя.

**Сущность** – оборудование, объект, пользователь любой категории и другие логическая составляющие, информация о которых может быть размещена на Платформе.

**Техническая поддержка** – мероприятия, осуществляемые Исполнителем и направленные на поддержание работоспособности Платформы.

**ТС, транспортное средство** – транспортное средство, автомобиль.

**Умные устройства** – IoT-устройства (от англ. «Internet of Things», «Интернет Вещей»), подключаемые к сети Интернет для взаимодействия с Платформой. IoT устройства могут являться также исполнительными устройствами, работающими по сценариям (заранее прописанному набору команд и действий), т.е. выполнять определённые действия и менять свой статус в автоматическом режиме.

**Учетная запись** – хранится в рамках Платформы совокупность данных о Пользователе, Конечном пользователе жилой недвижимости, Конечном

пользователе коммерческой недвижимости, необходимая для его опознавания и предоставления доступа к его личным данным и настройкам, включающая в себя пару логин/пароль.

**IoT устройство UJIN в составе общедомовых систем** – устройства UJIN, которые размещены в местах общего пользования, то есть находятся вне жилых помещений (квартир) и являются частью общедомовых систем.

**IoT-устройства сторонних производителей с дискретным принципом связи** – устройства сторонних производителей (не UJIN), которые подключаются без сторонних платформ, т.е. напрямую к платформе UJIN.

**IoT-устройства с постоянным каналом связи** – устройства, сторонних производителей (не UJIN), имеющие в своем составе собственные контроллеры управления (встроенные в устройства), которые подключаются к платформе UJIN напрямую и требуют постоянного канала связи с сервером для управления.

**IoT-контроллер сторонних производителей** – устройства (преимущественно контроллеры) сторонних производителей (не UJIN), применяемые для управления конечным оборудованием. Подключаются к Платформе напрямую и требуют постоянного канала связи с сервером для управления.

**IP-камера, Видеокамера** – цифровая видеокамера, поддерживающая передачу видеопотока в цифровом формате по сети Интернет, использующей протокол IP и подключаемая к Платформе напрямую.

**IP-домофон, Домофон** – IP вызывная панель домофонии, поддерживающая протокол передачи данных SIP и подключаемая к Платформе напрямую.

**CRM (Customer Relationship Management), биллинговые системы, 1С и т.п.** – ПО, предназначенное для коммерческого учета и подключаемое к Платформе по протоколу API, либо при помощи обмена файлами XML, JSON.

### 3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

3.1. Платформа реализована на базе ОС Linux и имеет микросервисную архитектуру. Архитектура поддерживает работу в режиме 2N, то есть в горячем режиме запущено два экземпляра платформы: в случае выхода одного из них, второй в течение 1 минуты принимает полную нагрузку на себя без ухудшения качества сервиса. Экземпляры баз данных синхронизируются с задержкой не выше 40 секунд.

3.1.1. Схема резервирования реализована по принципу N+1 по каждому из критических сервисов. Обеспечивается возможность проведения профилактических работ/обновления серверов без перерыва сервиса.

3.2. Платформа поддерживает горизонтальную масштабируемость, то есть для увеличения объема поддерживаемого оборудования и пользователей любой категории достаточно пропорционально увеличивать серверное оборудование. Добавление новых серверов осуществляется без перерыва сервиса. Платформа выдерживает нагрузку в 1000 RPS в пике.

3.3. Интерфейсы платформы:

3.3.1. Мобильное приложение и Портал, имеющие модульную архитектуру, на базе которой создаются и оптимально поддерживаются решения, брендируемые под конкретную потребность, при необходимости, в рамках отдельных договоров;

3.3.2. Голосовое управление Системой «Умный дом»;

3.3.3. Web-интерфейсы с разграничением прав и ролей;

3.3.4. Мобильное приложение сотрудника.

3.4. ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ПЛАТФОРМЫ

Платформа обеспечивает:

3.4.1. Возможность создания аккаунтов пользователей любой категории, работу со справочниками (конечных пользователей, сотрудников,

помещений и т.д.), разграничение прав и присвоение ролей;

3.4.2. Возможность обмена данными и управление линейкой IoT-устройств для бытовой автоматизации (умные выключатели, термостаты, датчики, реле и т.д.) и устройствами Системы «Умный дом».

3.4.3. Возможность интеграции и обмена данными с общедомовыми инженерными системами и оборудованием (Видеодомофония, СКУД (система контроля и управления доступом), Видеонаблюдение, с возможностью подключения сторонних сервисов по видеоаналитике, Автоматизированные системы сбора показаний приборов учета на базе проводных и беспроводных технологий, контроллеры ИТП, охранные и пожарные сигнализации и т.д.) различных производителей (актуальный перечень может быть предоставлен по отдельному запросу в адрес Клиента в произвольной форме), ведение архива/журнала событий.

3.4.4. Возможность интеграции с внешними информационными системами (в том числе, с биллинговыми системами Клиента и его Конечных пользователей, CRM-системами);

3.4.5. Возможность работы сервисов, связанных с безопасностью: просмотр камер и архивов видеоизображений, предоставление прав постоянного доступа, заказ пропусков для людей и транспортных средств и их акцептование, дистанционное открытие дверей принятием в мобильном приложении звонков с домофонных панелей, дистанционное открытие ворот/шлагбаумов;

3.4.6. Возможность работы сервисов: передача квитанций за коммунальные услуги через Мобильное приложение, их оплата, передача данных о показаниях приборов учета, работа автоматизированной диспетчерской, предоставление платных услуг, управление арендой помещений, управление дебиторской задолженностью, размещение новостей и оповещений;

3.4.7. Возможность функционирования сервиса «Маркетплейс», который предоставляет возможность Конечным пользователям любой категории заказывать и оплачивать товары и услуги через Приложение. Модуль обеспечивает возможность размещения на платформе и модерации предложений различных поставщиков товаров и услуг, а также реализует передачу информации о совершенных заказах и оплатах;

3.4.8. Возможность функционирования сервиса «Чаты», посредством которого обеспечивается прямая коммуникации Конечных пользователей любой категории, сотрудников Клиента и других служебных пользователей, присутствующих в цифровой экосистеме здания между собой. Данный модуль так же обеспечивает возможность проведения опросов и голосований на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме Конечных пользователей любой категории;

3.4.9. Клиент может получать доступ как к полному функционалу Платформы, так и к отдельным Модулям, в соответствии с выбранным набором Модулей, который фиксируется в Заказе, подписанном Клиентом и Исполнителем.

3.4.10. При организации доступа и предоставлении доступа к облачной Платформе, подключение модуля «Базовый» является обязательным условием заключения Договора.

3.5. Функционал Платформы разделен на 11 Модулей. Модуль «Базовый» включает в себя базовый функционал, состоящий из:

3.5.1. Хранения и обработки информации об оборудовании, Пользователях любой категории, квартирах и иных сущностях Платформы;

3.5.2. Хранения логических связей между всеми сущностями;

3.5.3. Системы, определяющей работу Платформы, обеспечивающей выполнение Пользователями, Конечными пользователями любой категории целевых действий, работу оборудования в автоматическом режиме;

3.5.4. Поддержку протоколов обмена данными с Умными устройствами;

3.5.5. Групповые частные и публичные чаты, обеспечение возможностей модерации чатов;

3.5.6. Обеспечение приема, хранения и обработки заявок;

3.5.7. Функционал, отвечающий за передачу информации по протоколам с шифрованием данных;

3.5.8. При подключении Базового модуля в Мобильном приложении конечного пользователя предоставляется доступ к следующим разделам:

#### **Регистрация и авторизация**

- Функционал для регистрации и авторизации пользователей в Мобильном приложении. В качестве логина выступает номер мобильного телефона. Для верификации указанного номера телефона используется проверка SMS-кода. Пароль также направляется по SMS.

#### **Профиль Пользователя**

- Информация об объекте недвижимости, о Пользователе, объектах аренды. Возможность переключения между объектами (если объектов несколько), создание субаккаунтов (аккаунтов для сожителей), изменение пароля.

#### **Умный дом**

- Функционал умного дома состоит из следующих элементов:

- Шкала «Интеллект дома». В процентах отображает уровень загруженности дома умными устройствами.

- Сценарии. Функционал для настройки сценариев – определённой схемы работы Умных устройств. Базовые сценарии «Мы ушли» (с подсценарием «Имитация присутствия») и «Мы пришли» (с подсценариями «Утро», «День», «Вечер», «Ночь»). Редактирование сценариев – привязка умных устройств к сценариям, установка времени автоматической активации сценария и т.д.

- Умные устройства. Работа с умными устройствами через Мобильное приложение:

- Создание помещений (создание комнат, для дальнейшей группировки устройств по комнатам);

- Добавление умных устройств (с выбором типа устройства и привязкой устройства к помещению);

- Редактирование, удаление умных устройств;

- Сортировка умных устройств по типам;

- Карточки устройств – для взаимодействия с конкретным устройством напрямую (карточки устройств отличаются в зависимости от устройства);

- Оповещение об аварийных ситуациях (например, сенсор протечки оповещает о протечке).

#### **Услуги. Управляющая компания (далее – «УК»)**

- Текстовое описание УК, перечень телефонов сотрудников УК для связи.

- Для корректного функционирования данного раздела УК должна заполнить информацию в соответствующем разделе на Портале.

#### **Услуги. Заявки в УК**

- Заявки от жильцов к сотрудникам УК. Просмотр активных и архивных заявок. При просмотре активной заявки доступны поля: Номер заявки, Текст заявки, Исполнитель, Статус, Дата создания заявки, Дата последнего изменения заявки.

- Создание заявок. При создании заявки доступны для заполнения поля: Тема заявки, Текст заявки. При создании заявки есть возможность прикрепления документов.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Чат по активным заявкам – чат пользователя с сотрудниками УК, ответственными за исполнение заявки.</li> </ul>
<p><b>Маркетплейс</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выбор товаров и услуг от компаний, являющихся партнёрами Исполнителя или Клиента.</li> <li>Информация о компании, оценка/рейтинг компании (от 1 до 5 звёзд). Возможность оставить отзыв и оценку по каждой компании.</li> <li>Список товаров компании, доступных для покупки. Функция поиска товаров. Добавление (и удаление) товаров к корзине. Оформление покупки – указание Имени и Номера телефона. После оформления покупки отправление заявки в компанию.</li> </ul>
<p><b>Быстрый доступ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Панель быстрого доступа к основным функциям – звонок в техническую поддержку Клиента, звонок консьержу, звонок в аварийную службу, открытие домофона, открытие ворот/шлагбаумов.</li> </ul>
<p>3.5.9. При подключении Базового модуля в Портале предоставляется доступ к следующим разделам:</p>
<p><b>Справочник жильцов</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В справочнике содержится информация обо всех Конечных пользователях, подключенных к Платформе и обслуживаемых управляющей компанией.</li> <li>Сотрудник УК, наделенный соответствующими правами, может добавлять (как по одному, так и списком)/редактировать/удалять жильцов. Из данного раздела каждому жильцу можно отправить SMS с аутентификационной парой (логин, пароль) для доступа к мобильному приложению.</li> <li>Каждый элемент справочника «Справочник жильцов», имеет следующий набор полей: ФИО, Дом, Квартира, Статус, Тип собственности, E-mail, Телефон, Размер доли, Комментарий.</li> <li>Раздел «Справочник жильцов» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка жильцов.</li> </ul>
<p><b>Справочник сотрудников</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В справочнике содержится информация обо всех сотрудниках управляющей компании, имеющих доступ к Порталу.</li> <li>Сотрудник УК, наделенный соответствующими правами, может добавлять / редактировать / удалять сотрудников. Из данного раздела каждому сотруднику можно отправить SMS с аутентификационной парой (логин, пароль) для доступа к Порталу.</li> <li>Каждый сотрудник содержит следующий набор полей: ФИО, Должность, Компетенции сотрудника (необходимы для работы с разделом «Заявки»), E-mail, Телефон.</li> <li>Раздел «Справочник сотрудников» содержит строку поиска для фильтрации списка сотрудников.</li> </ul>
<p><b>Информация об УК</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел содержит описание управляющей компании. У пользователей мобильного приложения есть аналогичный раздел – для просмотра данного описания управляющей компании.</li> <li>Пользователь Портала может заполнить раздел текстовыми данными, в частности, указать телефон для связи с УК.</li> </ul>
<p><b>Новости</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел для управления новостной лентой. У пользователей мобильного приложения есть аналогичный раздел – для просмотра новостной ленты.</li> <li>Пользователь Портала может создавать новости (с текстовым описанием), определять, жителям каких домов/подъездов/квартир будет доступна каждая новость.</li> </ul>
<p><b>Справочник объектов</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел состоит из двух вкладок – «ЖК» и «Объекты».</li> <li>В разделе «ЖК» содержится информация обо всех жилых комплексах, подключенных к Платформе и обслуживаемых управляющей компанией. Каждый элемент раздела «ЖК», имеет следующий набор полей: Название, Регион.</li> <li>В разделе «Объекты» содержится информация обо всех объектах (домах), подключенных к Платформе и обслуживаемых управляющей компанией. Каждый элемент раздела, «Объект», имеет следующий набор полей: ЖК, Адрес (Город, Улица, Дом).</li> <li>Пользователь Портала может добавлять/удалять/редактировать новые жилые комплексы и дома. Жильцы из справочника жильцов (см. пункт 5.1) привязываются именно к созданным в данном разделе домам.</li> <li>Раздел «Справочник объектов» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка ЖК и объектов.</li> </ul>
<p><b>Сообщения</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел содержит чаты для взаимодействия между сотрудниками управляющей компании между собой и жителями домов.</li> <li>Через мобильное приложение жители могут отправлять сообщения. Пользователи Портала будут получать все сообщения в данном разделе. К сообщениям могут быть прикреплены документ (фотографии, текстовые файлы) и опросы.</li> </ul>
<p><b>Заявки</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел содержит заявки, адресованные управляющей компании, поступающие от Конечных пользователей. Через Мобильное приложение жители могут создавать заявки. Пользователи Портала будут получать все заявки в данном разделе. Пользователи Портала могут редактировать заявки, изменять статусы заявок (Новая, В работе, Закрыта, Отклонена и т.д.), создавать заявки самостоятельно. Кроме того, по каждой заявке есть чат с заявителем – для уточнения необходимых вопросов. Чат по заявке работает аналогично чату из раздела «Сообщения».</li> <li>Дополнительно, у Пользователей Портала есть возможность экспортировать как список всех заявок, так и одну конкретную заявку внутри Портала.</li> <li>Каждая заявка содержит следующий набор полей: Тема заявки, Текст заявки, Заявитель, Адрес заявителя, Контакт заявителя, E-mail заявителя, Дата и время создания заявки, Срок выполнения заявки, Срочность, Статус, Тип заявки, Исполнитель.</li> <li>Раздел «Заявки» содержит панель фильтров для фильтрации списка заявок.</li> </ul>
<p><b>Звонки</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел содержит список звонков, поступающих в управляющую компанию.</li> <li>Если в управляющей компании подключен провайдер для работы с входящими звонками, пользователи Портала могут интегрировать провайдера в данный раздел. После чего все звонки будут фиксироваться в этом разделе.</li> <li>Каждый звонок содержит следующий набор полей: Дата звонка, Время, Телефон, Длительность, Тип вызова, Статус, ФИО (если жилец определен по номеру телефона), Адрес (если жилец определен по номеру телефона).</li> <li>Раздел «Список звонков» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка звонков.</li> <li>Для корректного функционирования данного раздела провайдер должен быть интегрирован с Платформой. Платформа поддерживает следующих провайдеров: АО «ЭР-Телеком Холдинг», ООО "Манго Телеком", ООО "Сипнет".</li> </ul>
<p><b>Профиль сотрудника</b></p>

- Страница с профилем сотрудника управляющей компании – для редактирования своих данных и изменения пароля для входа на Портал.

3.5.10. Модуль «ОСС (Общие Собрания Собственников)» включает в себя функционал управления общими собраниями собственников помещений в многоквартирном доме (далее – «собрания»), в том числе:

- Создание собраний с указанием повестки собрания, информации о собрании, перечне вопросов, выносимых на голосование, вариантов ответов по вопросам, а также все иные данные, необходимые для корректного проведения собрания, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

- Интерфейс для проведения собраний с возможностью отправки уведомлений о проведении собрания пользователям, формирования и печати документов, необходимых для проведения собрания.

- Интерфейс подсчета результатов голосования на собрании с возможностью формирования и печати необходимых документов.

3.5.11. При подключении модуля «ОСС (Общие Собрания Собственников)» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

#### **Мои голосования**

- Возможность Конечных пользователей просматривать информацию о собрании, отвечать на вопросы, поставленные на голосование в рамках проведения собрания и подтверждать свой голос через ввод кода, который придет голосующему по СМС на указанные им номер телефона.
- Возможность просмотра архива проведенных собраний и результатов голосований по каждому из вопросов.

3.5.12. При подключении модуля «ОСС (Общие Собрания Собственников)» на Портале становятся доступны следующие разделы:

#### **Общие собрания собственников**

- Создание собрания;
- Формирование вопросов, входящих в повестку дня собрания;
- Добавление дополнительной информации о собрании;
- Возможность сохранить и опубликовать результаты проведенных собраний;
- Занесение информации о собрании с бумажных бланков по итогам проведенного в оффлайн-формате собрания;
- Подсчет голосов.

3.5.13. Модуль «Квитанции (выгрузка 1С, оплата)» включает функционал:

- Возможность оплаты товаров/услуг включая, но не ограничиваясь товарами/услугами, представленными в Маркетплейсе;
- Выполнение расчётов с Конечными пользователями жилой недвижимости и Конечными пользователями коммерческой недвижимости;
- Проведение платежей через сторонний сервис приёма и обработки платежей раумо.ru;
- Обеспечение получения данных из 1С: ЖКХ (квитанций за коммунальные услуги, баланс лицевого счёта, платежи);

3.5.14. При подключении модуля «Квитанции (выгрузка 1С, оплата)» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

#### **Услуги. Квитанции**

- Получение квитанций (погашение, начисление) по лицевым счетам от УК.
- Отображение данных по каждому лицевому счёту – номер лицевого счёта, баланс на сегодня, компания. Отображение списка квитанций по каждому лицевому счёту – дата квитанции, сумма квитанции, баланс лицевого счёта на дату квитанции.
- Переход к карточке квитанции. В карточке квитанции отображаются поля: Лицевой счёт, Баланс

на сегодня (на дату квитанции), Компания, Начислено. Возможность скачать квитанцию в формате PDF.

- Возможность оплачивать квитанции через платёжную систему «раумо.ru» (сторонний сервис приема и обработки платежей раумо.ru).

- Для обновления данных по квитанциям, управляющей компании необходимо обеспечить передачу данных по квитанциям на сервер Исполнителя, в соответствии с предоставленным шаблоном XML-файла, либо используя обработчик для ПО 1С, доступный для скачивания на Портале.

- Необходимо осуществить интеграцию с CRM, биллинговые системы, 1С и т. п.

3.5.15. Модуль «Видеонаблюдение» включает в себя функционал управления видеокameraми, размещенными в многоквартирном доме и/или на придомовой территории, в том числе:

- Управление видеокameraми – вывод видеопотоков с камер и видеорегистраторов в мобильное приложение и Портал;

- Управление доступом Конечных пользователей, Пользователей к определенным видеокameraм.

3.5.16. При подключении модуля «Видеонаблюдение» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

#### **Видеонаблюдение**

- Возможность Пользователей любой категории просматривать видео с видеокameraм, привязанных к объектам, подключенным к Платформе.
- Для корректного функционирования данного раздела камеры должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.17. При подключении модуля «Видеонаблюдение» на Портале становятся доступны следующие разделы:

#### **Видеонаблюдение**

- Раздел для управления видеокameraми.
- Пользователи Портала могут подключать видеокamera к общей системе управления видеокameraми (если модель видеокamera поддерживается Платформой). После подключения видеокamera она будет отображаться у пользователей различной категории в мобильном приложении – жители смогут просматривать видеопоток.
- У пользователей Портала также будет возможность просматривать видеопоток через Портал.
- Каждая камера содержит следующий набор полей: Название, Объекты (список объектов, для жильцов которых есть доступ к просмотру видеопотока с данной камеры), Протокол, IP, Порт, URL, Логин, Пароль.
- Раздел «Камеры» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка камер.
- Для корректного функционирования данного раздела камеры должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.18. Модуль «Домофония» включает в себя функционал управления домофонами, в том числе:

- Управление подключением Конечных пользователей, Пользователей к определенным домофонным панелям;
- Поддержка домофонных панелей различных производителей;
- Функционал для удаленного управления вызывными панелями, установленными на подъездах и калитках;

3.5.19. При подключении модуля «Домофония» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

### **Домофония**

- Возможность Конечных пользователей открывать двери подъездов/калитки для доступа на придомовую территорию, привязанные к объектам. Если есть блютуз-метки, отправка пуш-уведомлений на телефон пользователя для открытия двери при приближении к метке.
- Для корректного функционирования данного раздела домофоны должны быть интегрированы с платформой.

3.5.20. При подключении модуля «Домофония» на Портале становятся доступны следующие разделы:

### **Домофония**

- Раздел для управления домофонами.
- Пользователи Портала могут подключать домофоны к общей системе управления домофонами (если модель домофона поддерживается Платформой). После подключения домофона он будет отображаться у жителей в мобильном приложении – жители смогут управлять данным домофоном через приложение.
- Возможность пользователей Портала дистанционно открывать дверь домофона через Портал.
- Каждый домофон содержит следующий набор полей: Название, Объекты (список объектов, для жильцов которых есть доступ к управлению данным домофоном), Серийный номер, Модель, IP, Веб-порт, RTSP-порт, Логин, Пароль, SIP-номер, SIP-сервер, SIP-порт, SIP-пароль, Статус подключения.
- Раздел «Домофоны» содержит строку поиска для фильтрации списка домофонов.
- Для корректного функционирования данного раздела домофоны должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.21. Модуль «СКУД» включает в себя функционал управления шлагбаумами/воротами/точками доступа СКУД, в том числе:

- Управление подключением пользователей к определенным шлагбаумам/воротам/точкам доступа СКУД;
- Поддержка шлагбаумов/ворот/точек доступа СКУД различных производителей;
- Функционал для удаленного управления шлагбаумами/воротами/точками доступа СКУД;

3.5.22. При подключении модуля «СКУД» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

### **Шлагбаумы и ворота**

- Возможность пользователям мобильного приложения открывать шлагбаумы/ворота, привязанные к вашим объектам. Если есть блютуз-метки, отправка пуш-уведомлений на телефон пользователя для открытия двери при приближении к метке.
- Для корректного функционирования данного раздела шлагбаумы/ворота должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.23. При подключении модуля «СКУД» на Портале становятся доступны следующие разделы:

### **Шлагбаумы**

- Раздел для управления шлагбаумами и блютуз-метками.
- Пользователи Портала могут подключать шлагбаумы/ворота к общей системе управления шлагбаумами (если модель шлагбаума поддерживается Платформой). После подключения шлагбаума он будет отображаться у жителей в мобильном приложении – жители смогут управлять данным шлагбаумом через приложение.
- Возможность пользователей Портала открывать шлагбаум через Портал.
- Каждый шлагбаум имеет следующий набор полей: Название, Объекты (список объектов, для жильцов которых есть доступ к управлению данным

шлагбаумом), Связанные камеры, Тип устройства, Настройки меток.

- Пользователи веб-приложения могут добавить метки для настройки автоматического открытия и закрытия шлагбаумов при приближении жильца с мобильным приложением. Блютуз-метки будут получать сигнал с приложения и активировать шлагбаум – в зависимости от настроек взаимодействия меток и шлагбаума.
- Раздел «Шлагбаумы» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка гостей.
- Для корректного функционирования данного раздела шлагбаумы/ворота должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.24. Модуль «Пропуска» включает в себя функционал управления пропусками пользователей в том числе:

- Создание, удаление пропусков для гостей с возможностью добавления их ТС;
- Поддержка возможности передачи данных пропуска в систему домофонии/шлагбаумов/ворот с последующим управлением ей;

3.5.25. При подключении модуля «Пропуска» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

### **Заказ пропусков**

Возможность заказа гостевого пропуска. Заявка на гостевой пропуск будет отправляться управляющей компании.

- Заявка на пропуск гостя с возможностью добавления ТС гостя и выбором парковочного места Поля в заявке – Фамилия, Имя, Отчество, Номер телефона посетителя, Дата и время посещения, Комментарий, возможность добавления ТС гостя с указанием марки ТС и госномера, возможность выбора парковочного места. Создание гостевого пропуска из архивных пропусков, импорт данных гостя из списка контактов смартфона.

3.5.26. При подключении модуля «Пропуска» на Портале становятся доступны следующие разделы:

### **Список гостей**

- Раздел для управления списком гостей и гостевых транспортных средств. Через мобильное приложение жители смогут создавать запросы на гостевые пропуска (на людей и на автомобили). Для каждого запроса будет указано время посещения. Сотрудники управляющей компании смогут пропускать людей/автомобили в соответствии с запросами.
- Каждый гостевой пропуск имеет следующий набор полей: ФИО гостя, Дом, Квартира (где ждут гостя), Дата начала действия пропуска, Дата окончания действия пропуска, Марка транспортного средства (для типа пропуска – «Транспорт»), Телефон (телефон жильца, оставившего запрос на пропуск), Комментарий. Созданный пропуск можно скопировать в буфер обмена для дальнейшей отправки через мессенджеры, информацию с QR-кодом пропуска можно отправить гостю через SMS, или можно отозвать пропуск
- Раздел «Список гостей» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка гостей.

3.5.27. Модуль «АСКУЭ» включает функционал:

- Отображения показаний приборов учета энергоресурсов (вода, тепло, электричество, газ);
- Отображение графиков расхода по дням, неделям, кварталам, годам.

3.5.28. При подключении модуля «АСКУЭ» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

### **Услуги. Счётчики**

- Отображение показаний по счётчикам. Серийный номер счётчика, Дата передачи последних показаний, Показание. Просмотр истории показаний. Просмотр

графика показаний в разрезе неделя/месяц/квартал/год.

- Передача показаний – ввод новых показаний по каждому счётчику. Если счётчик поддерживает автоматическую передачу показаний, данные будут передаваться автоматически.
- Для корректного функционирования данного раздела счётчики с автоматической передачей данных должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.29. При подключении модуля «АСКУЭ» на Портале становится доступен следующий раздел:

**Счётчики**

- Раздел содержит показания по счётчикам электроэнергии, холодного/горячего водоснабжения и отопления, установленных в квартирах, либо обеспечивает возможность передачи показаний приборов учета путем заполнения специальных форм.
- Для корректного функционирования данного раздела счётчики с автоматической передачей данных должны быть интегрированы с Платформой. Список счётчиков с ручной передачей данных должен быть предоставлен Клиентом, для внесения этих счётчиков в систему.

3.5.30. Модуль «Мониторинг оборудования» включает функционал:

- Отображения аварийного срабатывания датчиков на объекте, выхода из строя подключенного к Платформе оборудованию с отображением места, даты и времени события.

3.5.31. При подключении модуля «Мониторинг оборудования» на Портале становится доступен следующий раздел:

**Аварии**

- Раздел содержит оповещения об авариях (например, протечка воды в какой-либо из квартир). Оповещения об авариях отправляются умными устройствами, установленными в квартирах жителей, и устройствами (видеокамерами, домофонами и другие устройства, подключенные к Платформе), установленными управляющей компанией.
- Каждая авария содержит следующий набор полей: Адрес аварии, Сигнал, Тип аварии, Серийный номер устройства (который отправил сигнал об аварии), Дата.
- Для корректного функционирования данного раздела датчики и оборудование должны быть интегрированы с Платформой.

3.5.32. Модуль «Аренда+управление маркетом» включает в себя функционал управления объектами, доступными для аренды на территории Объекта, и разделом «Маркетплейс» в мобильном приложении, в том числе:

- Управление справочником объектов аренды;
- Возможность арендовать объект аренды;
- Управление списком компаний, являющихся партнёрами Исполнителя или Клиента, размещаемых в Маркетплейсе и их услугами/товарами;
- Возможность оплаты аренды или товара/услуги через платёжный сервис (раумо) в мобильном приложении.

3.5.33. При подключении модуля «Аренда+управление маркетом» в Мобильном приложении доступны следующие разделы:

**Аренда**

- Возможность просмотра доступных для аренды объектов, выбор объекта, управление арендованным объектом.
- Оплата аренды через платёжный сервис (раумо).

**Маркетплейс**

- Выбор товаров и услуг от компаний, являющихся партнёрами Исполнителя или Клиента.
- Информация о компании, оценка/рейтинг компании (от 1 до 5 звёзд). Возможность оставить отзыв и оценку по каждой компании.

- Список товаров по компании, доступных для покупки. Функция поиска товаров. Добавление (и удаление) товаров к корзине. Оформление покупки – указание Имени и Номера телефона. После оформления покупки отправление заявки в компанию.

3.5.34. При подключении модуля «Аренда+управление маркетом» на Портале становятся доступны следующие разделы:

**Справочник помещений**

- Раздел для управления списком объектов аренды их создания и редактирования
- Каждый объект аренды имеет набор параметров (название, адрес, компания собственник, тип собственности, стоимость аренды, доступность аренды, изображение, площадь, вместимость, этаж, арендатор, статус).
- Раздел позволяет отслеживать свободные и занятые объекты с отображением №, названия, собственника, арендатора, площади и текущего статуса (свободна, занята)
- Раздел имеет фильтр, при помощи которого возможно производить отбор по параметрам.

**Маркет**

- Раздел для управления наполнением Маркетплейса в мобильном приложении пользователя;
- Создание, редактирование и удаление товаров и услуг от компаний, являющихся партнёрами Исполнителя или Клиента;
- Информация о компании, оценка/рейтинг компании (от 1 до 5 звёзд). Возможность редактирования по каждой компании;
- Список товаров по компаниям, доступных для покупки.

3.5.35. Модуль «Паркинг» включает в себя функционал управления парковочными местами, в том числе:

- Управление привязкой Конечных пользователей жилой недвижимости и Конечных пользователей коммерческой недвижимости к определенным парковочным местам на территории объекта;
- Возможность купить, арендовать, сдать в аренду или выписать пропуск на свое парковочное место для любого пользователя или гостя;
- Управление доступом пользователей к парковочным местам
- (работает совместно с модулем СКУД).

3.5.36. При подключении модуля «Паркинг» в Мобильном приложении добавляются следующие разделы:

**Парковка**

- Возможность просмотра доступных для покупки и/или аренды парковочных мест, выбор парковочного места, управление купленным или арендованным парковочным местом с возможностью привязки и изменения транспортного средства.
- Оплата покупки или аренды парковочного места через платёжный сервис;
- Возможность сдать в аренду свое парковочное место с настройкой параметров.

3.5.37. При подключении модуля «Паркинг» на Портале становятся доступны следующие разделы:

**Справочник Парковок**

- Раздел для управления списком парковок их создания и редактирования;
- Каждая парковка имеет набор параметров (название, адрес, зона размещения (наземная, подземная, -1 уровень и т.д.), количество парковочных мест), которые могут быть отредактированы;
- Каждая парковка отображается в виде карточки с указанием ключевых параметров по парковке.

**Справочник парковочных мест**

- Раздел для отслеживания свободных и занятых парковочных мест с отображением номера



<p>парковочного места, собственника, пользователя, привязанных ТС и текущего статуса (свободна, занята и т.п.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел имеет фильтр, при помощи которого возможно производить отбор по параметрам (статус, адрес).</li> </ul>
<p><b>Список ТС</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раздел содержит список транспортных средств, допускаемых на территорию объекта.</li> <li>Пользователи Портала могут добавлять/редактировать/удалять транспортные средства.</li> <li>Каждое транспортное средство содержит следующий набор полей: ФИО владельца, Марка транспортного средства, Номер транспортного средства, Комментарий.</li> <li>Раздел «Список ТС» содержит панель фильтров и строку поиска для фильтрации списка транспортных средств.</li> </ul>

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

##### **4.1. Клиент принимает на себя обязательства:**

4.1.1. Предоставить Исполнителю для оказания услуг необходимую информацию и документы.

4.1.2. Указывать достоверную информацию о себе, включая оперативное предоставление данных об изменениях реквизитов Клиента в срок не позднее 10 (десяти) дней после такого изменения. Подтверждать документально данную информацию по запросу (по электронной почте, телефону) Исполнителя в тот же срок с предоставлением копий соответствующих документов.

4.1.2.1. Отказ от предоставления Клиентом документированной информации о себе или несвоевременное предоставление данной информации является нарушением требований Описания и Договора.

4.1.2.2. Клиент несет полную ответственность за предоставление недостоверной информации о себе.

4.1.3. Подписывать и отправлять Исполнителю экземпляр Акта об оказании услуг по Договору или же представлять письменно мотивированные возражения в установленном Описанием и Договором порядке.

4.1.4. Использовать Услугу только в порядке, установленном настоящим Описанием, Договором и в соответствии с требованиями действующего законодательства. Своевременно сообщать обо всех случаях прерывания предоставления Услуги и (или) ухудшения ее качества техническим службам Исполнителя, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев в соответствии с достигнутыми Сторонами договоренностями.

4.1.5. Своевременно, в порядке, установленном настоящим Описанием и Договором, оплачивать Услугу.

4.1.6. Использовать услуги Исполнителя только легальным образом и не возлагать на Исполнителя ответственность за убытки любого рода, понесенный Клиентом или третьей Стороной (Конечными пользователями Клиента, Пользователями, Сотрудниками Клиента) в ходе использования Клиентом и/или его Конечными пользователями жилой недвижимости, Конечными пользователями коммерческой недвижимости услуг Исполнителя.

4.1.7. Обеспечивать конфиденциальность средств авторизации. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом за убытки любого рода, понесенный Клиентом вследствие компрометации средств авторизации. В случае компрометации средств авторизации, Клиент должен незамедлительно изменить доступные ему для модификации средства авторизации или обратиться с этим к Исполнителю.

4.1.8. Не передавать, а также иным образом предотвращать несанкционированное использование третьими лицами в любой форме и любым способом предоставленный Клиенту доступ к Платформе.

4.1.9. Соблюдать права на объекты интеллектуальной собственности Исполнителя и других правообладателей, включая программные средства, документацию и информацию, полученные от Исполнителя или размещенные на Платформе, в сети, а также на официальном web-сайте Исполнителя в сети Интернет.

4.1.10. Нести гражданско-правовую ответственность за негативные последствия, наступившие в результате несоблюдения Клиентом обязанностей, установленных настоящим Описанием.

4.1.11. Не допускать появления в компьютере и/или ином устройстве, с которого осуществляет доступ к Платформе, компьютерных вирусов и вредоносных программ, разрушающих конфиденциальность доступа к Платформе, операционную систему и прочие программные средства.

4.1.12. Своевременно сообщать обо всех случаях Прерывания предоставления Услуги и (или) ухудшения качества Услуги Исполнителю по контактному телефону, указанному на сайте Исполнителя: <https://b2b.domru.ru>, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев настоящим Описанием и Договором.

4.1.13. Каждая Сторона имеет право запрашивать и обязана по запросам другой Стороны направлять не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса надлежащим образом оформленные бумажные копии электронных документов, обмен которыми проходил с помощью электронного документооборота.

4.1.14. Организация доступа к сети «Интернет» для получения Услуги обеспечивается Клиентом своими силами.

4.1.15. Клиент обязуется обеспечить доступ к Порталу только уполномоченным сотрудникам и несет ответственность за все действия, совершенные неуполномоченными лицами с использованием выданных Исполнителем Клиенту или выданных Клиентом Средств авторизации для входа на Портал.

##### **4.2. Клиенту запрещается:**

4.2.1. Осуществление попыток несанкционированного доступа к Платформе и другим ресурсам Исполнителя, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

4.2.2. Осуществление действий, направленных на уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Клиенту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.

4.2.3. Клиент обязан принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

##### **4.3. Клиент имеет право:**

4.3.1. Требовать от Исполнителя оказания Услуги в соответствии с условиями настоящего Описания и Договора.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

##### **5.1. Исполнитель принимает на себя обязательства:**

5.1.1. Предоставить Клиенту полную и достоверную информацию, касающуюся основных характеристик Услуг, а также установленных на Услуги тарифов.

5.1.2. Предоставить Клиенту доступ к функционалу Платформы на условиях и в объеме оговоренном в Договоре, приложениях к нему и Заказах к Договору.

5.1.3. Оказывать Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, каждые сутки ежемесячно без перерывов, за исключением времени, в которое проводятся



необходимые профилактические и ремонтные работы в соответствии с условиями Описания и Договора, а также перебои, вызванные авариями, произошедшими не по вине Исполнителя.

5.1.4. Сохранить информацию, размещенную Клиентом и Конечными пользователями жилой и коммерческой недвижимости на ресурсах Платформы, в течение 6 (шести) месяцев после прекращения оказания Услуги или расторжения Договора. В течение указанного срока Клиент может скопировать данную информацию в согласованном с Исполнителем порядке.

5.1.5. Безвозмездно устранить по требованию Клиента все выявленные недостатки услуг в случае, если в процессе оказания услуг Исполнитель допустил отступление от условий Описания и Договора, что повлекло ухудшения качества оказываемых Исполнителем услуг. При этом Клиент обязуется документально подтвердить, что недостатки услуг вызваны отступлением Исполнителя от условий Описания услуги и Договора.

5.1.6. Для целей исполнения требований статьи 431.2 Гражданского кодекса РФ, Исполнитель заверяет Клиента о том, что Исполнитель:

- имеет право оказывать Услугу,
- оказывает Услугу без нарушения интеллектуальных прав третьих лиц,
- имеет все предусмотренные законом как обязательные корпоративные одобрения, так и иные согласования, разрешения, сертификаты, лицензии, одобрения, в том числе, государственных, муниципальных или иных органов, которые необходимы для оказания Услуги и исполнения взятых при этом на себя обязательств в случае, если указанные документы и разрешения необходимы.

5.1.7. Исполнитель признает, что указанные выше заверения являются существенными для Клиента, и что Клиент полагается на данные заверения при заключении Договора. Никакие ограничения гарантий и заверений, установленные Описанием и Договором, Приложениями, Дополнительными соглашениями к нему, не распространяются на данный пункт.

## **5.2. Исполнитель вправе:**

5.2.1. Изменить Описание Услуги и правила пользования Услугой, а также тарифы на Услуги (и/или Дополнительные услуги) в одностороннем порядке. Исполнитель уведомляет Клиента об изменении Тарифов не позднее, чем за 45 (Сорок пять) календарных дней до даты введения в действие таких изменений путем размещения соответствующей информации на сайте Исполнителя и в офисах Исполнителя, а также дополнительно в других формах по усмотрению Исполнителя.

5.2.2. Увеличивать функциональность Платформы по сравнению с объемом, указанным в Описании или Договоре в одностороннем порядке без изменения Договора с уведомлением или без уведомления Клиента, а также уменьшать функциональность Платформы только на основании письменного соглашения Сторон.

5.2.3. Приостановить оказание Услуги в одностороннем порядке без предварительного уведомления Клиента в следующих случаях:

- Если оказание Услуги создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- Если Клиент использует Услугу для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу незаконным способом;
- Если Клиент не соблюдает требования, установленные настоящим Описанием, Договором, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2.4. Оказать Услугу лично или привлечь к ее оказанию третьих лиц, оставаясь при этом ответственным перед Клиентом за действия указанных третьих лиц как за свои собственные.

## **5.3. Исполнитель не гарантирует оказание Услуги:**

5.3.1. если используемая при работе с Порталом рабочая станция (персональный компьютер) не обеспечивает работу и поддержку Веб-браузера Google Chrome.

5.3.2. если смартфоны с операционной системой iOS используют более раннюю версию чем два последних ее релиза; смартфоны с операционной системой Android не обеспечивают поддержку сервисов Google Play и используют более раннюю версию операционной системы чем 8.0.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.2. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, изложенных в Описании и Договоре, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. За нарушение Клиентом срока оплаты услуг, указанного в Заказе, Исполнитель вправе потребовать от Клиента выплаты пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от стоимости услуг, указанной в Договоре.

6.4. Неустойка по Договору выплачивается только на основании обоснованного письменного требования Сторон.

6.5. Выплата неустойки не освобождает Стороны от выполнения обязанностей, предусмотренных Описанием и Договором.

6.6. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Описанию и Договору, обязана возместить другой Стороне причиненные таким неисполнением документально подтвержденные убытки. Бремя доказывания убытков лежит на потерпевшей Стороне.

6.7. Расторжение Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств по Описанию и Договору.

6.8. В случае полного прекращения работоспособности Платформы без возможности возобновления, Исполнитель обязуется информировать Клиента не менее, чем за 6 (шесть) месяцев до предполагаемой даты прекращения работоспособности Платформы.

6.9. Исполнитель не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия ненадлежащего пользования Клиентом Услугой.

6.10. Клиент несет ответственность за обеспечение бесперебойным питанием оборудования, размещенного на территории Клиента.

## **7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ОПЛАТА УСЛУГИ**

7.2. Услуга оказываются на основании подписанного Сторонами Договора и Заказов, которые являются неотъемлемой частью Договора. Любые изменения Заказов оформляются путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения к соответствующему Заказу.

7.3. Изменение функций и программного обеспечения в составе Платформы, а так же изменения в конфигурации и настройках программного обеспечения производятся только специалистами Исполнителя и на его усмотрение, при этом Исполнитель может учитывать пожелания Клиента. Указанные изменения не должны ухудшать свойств, оказываемой Клиенту Услуги.

7.4. Клиент, принявший услуги Исполнителя без необходимой проверки со своей стороны, лишается права ссылаться на недостатки услуг, которые будут им выявлены после подписания Сторонами Акта об оказании услуг.

7.5. Клиент, обнаруживший отступления от условий настоящего Описания или Договора, обязан немедленно

известить об этом Исполнителя для принятия мер по разрешению создавшейся ситуации. В этом случае для рассмотрения обоснованности претензий Клиента не позднее, чем в срок в 3 (три) дня создается комиссия из представителей обеих Сторон.

7.6. При установлении обоснованности претензий Клиента, Исполнитель обязан безвозмездно своими силами и за свой счет в течение согласованного Сторонами срока устранить выявленные недостатки. Работа членом комиссии Сторонами не компенсируется.

7.7. В случае дополнительного оказания услуг, выполнения работ Исполнителем, не вошедших в объем услуг по Договору, Стороны подписывают Дополнительное соглашение.

7.8. Сдача-приемка оказанной Услуги осуществляется через оформление соответствующего Акта.

7.9. В установленный Договором срок Исполнитель направляет Клиенту счет на оплату Услуги, универсальный передаточный документ, заменяющий счет-фактуру, акт приема и сдачи услуг (далее - Документы). Исполнитель направляет Документы Клиенту по почте заказным письмом и/или курьером с уведомлением о вручении.

7.10. Если Клиент не подписал и не направил Исполнителю один экземпляр Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее - Акт) или мотивированное возражение против его подписания в установленный Договором срок с момента получения Акта от Исполнителя, Акт считается подписанным со стороны Клиента, Услуга считается оказанной надлежащим образом в срок и принятой и подлежит оплате. Подписанный Акт или мотивированное возражение направляются по почте заказным письмом и/или курьером с уведомлением о вручении.

7.11. В качестве даты получения копий указанных выше документов Стороны признают дату отправки копий документов по данным (факс, почтовый сервер) Сторон.

7.12. В качестве даты получения оригиналов указанных выше документов Стороны признают дату получения по данным отметки о получении в случае курьерской или почтовой доставки. В случае получения Исполнителем мотивированного возражения Клиента от приемки услуг/работ, Сторонами в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения отказа составляется двусторонний протокол с перечнем замечаний и сроков их устранения (далее - Протокол замечаний). Все замечания, не выходящие за пределы требований, установленных условиями Описания и Договора, устраняются за счет Исполнителя. После надлежащего устранения замечаний Клиента, согласно Протоколу замечаний, Исполнитель направляет Клиенту Акт.

7.13. Если Стороны используют электронный документооборот, организованный оператором электронного документооборота (далее - Оператор ЭДО), выставление и получение Документов в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи осуществляется в соответствии с п.1 статьи 169 Налогового кодекса РФ, Порядком выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной подписи, утверждённым приказом Минфина России № 174н от 10.11.2015.

7.14. Составление универсального передаточного документа в электронном виде происходит только по формам, утверждённым или рекомендованным нормативно-правовыми актами РФ.

7.15. Стороны признают, что Документы, заверенные электронной подписью уполномоченных лиц Сторон и направленные через Оператора ЭДО, юридически эквивалентны и равносильны Документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями.

7.16. Датой выставления Документов Клиенту Исполнителем признаётся дата поступления Документов

Оператору ЭДО от Исполнителя, указанная в подтверждении этого Оператором ЭДО.

7.17. Датой получения Клиентом Документов является дата направления Клиенту Оператором ЭДО Документов, указанная в подтверждении Оператора ЭДО.

7.18. Клиент обязуется своевременно в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Документов в электронном виде от Оператора ЭДО, подписывать полученные документы электронной подписью. В случае наличия мотивированных возражений Клиента с полученными Документами, Клиент в этот же срок сообщает о них Исполнителю через Оператора ЭДО.

7.19. Платежи за Услугу осуществляются в рублях РФ в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре. Обязательства Клиента по оплате считаются исполненными в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

7.20. В случае предъявления Клиентом претензии, связанной с оплатой Услуги, вследствие того, что Клиентом в установленном Описанием и Договором порядке не подана заявка на отказ от Услуги, убытки, понесенные Клиентом, возмещению Клиенту не подлежат.

## **8. ТАРИФЫ И СТОИМОСТЬ**

8.2. Общая стоимость Услуги для Клиента формируется в зависимости от выбранных Клиентом при подписании Заказов функциональных возможностей Платформы, подключенных Модулей, количества Пользователей, Конечных пользователей жилой и коммерческой недвижимости, Объектов. Расчет стоимости Услуги конкретизируется в Заказах при заключении Договора.

8.3. Стоимость Услуги определяется в Заказах и состоит из единовременного платежа за организацию доступа к Платформе и регулярных платежей за предоставление доступа к Платформе. Порядок оплаты Услуги для Клиента определяются в Договоре, Заказе, заключаемых Клиентом с Исполнителем.

8.4. Если Услуга оказывается неполный Отчетный период, установленный Описанием и Договором, размер платы определяется, исходя из фактического времени оказания Услуги за Отчетный период.

## **9. Уровень обслуживания (SLA)**

### **9.1. Гарантии качества оказания услуг**

9.1.1. Исполнитель гарантирует объявленный уровень обслуживания только в своих границах ответственности.

9.1.2. Исполнитель устанавливает стандартное время плановых регламентных работ с Платформой - с 1:00 до 4:00 часов по московскому времени во вторник и четверг.

9.1.3. Время доступности услуг.

9.1.3.1. Исполнитель оказывает Клиенту услуги, связанные с эксплуатацией функциональных возможностей Платформы 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно без перерывов, если иное не указано в тексте Договора, Приложений к нему или в тексте настоящего Описания.

9.1.4. Недоступность услуг Исполнителя может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Регламентными работами;
- Оперативными работами;
- Прочими инцидентами.

9.1.5. Регламентные и оперативные работы, проводимые в стандартное время работ, не требуют уведомления Клиента со стороны Исполнителя.

9.1.5.1. О проведении регламентных или оперативных работ вне стандартного времени Исполнитель уведомляет Клиента в установленном порядке.

9.1.6. Обработка запроса Клиента об инциденте.

9.1.6.1. Клиент обязан сообщить об отсутствии доступа к ресурсам Платформы, а также о предполагаемой продолжительности данного инцидента в течение 30 минут с момента обнаружения инцидента, по телефону, указанному на сайте <https://b2b.domru.ru>, при сообщении Клиентом номера Договора или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Клиента, в том числе – парольного слова, в случае предоставления Исполнителем такой возможности Клиенту. Исполнитель имеет право отклонить соответствующий запрос Клиента в случае сообщения неполной или неточной информации.

9.1.6.2. Исполнитель анализирует запрос Клиента об инциденте, основываясь на лог-файлах и данных системы мониторинга услуг Исполнителя.

9.1.6.3. Перерывы в стандартное время работ не принимаются во внимание и не учитываются.

9.1.6.4. Перерывы менее 10 (десяти) минут не учитываются.

9.1.6.5. Время реакции Исполнителя на запрос Клиента об инциденте, включая принятие решения о возможной компенсации, не должно превышать 5 (пяти) часов с момента получения запроса Клиента в расширенные рабочие часы (с 9:00 до 20:00 по Московскому времени) и 8 часов в нерабочее время и выходные дни.

9.1.7. Результатом реакции Исполнителя на запрос Клиента об инциденте являются следующие действия Исполнителя:

9.1.7.1. Подтверждение получения запроса Клиента об инциденте.

9.1.7.2. Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента.

9.1.7.3. Фиксация времени и продолжительности инцидента.

9.1.7.4. Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Исполнителя по настоящему Описанию за данный инцидент.

9.1.7.5. Принятие и исполнение принятого решения о компенсации Клиенту на условиях настоящего Описания периода недоступности услуги Исполнителя по подтвержденному Исполнителем инциденту и ответственности Исполнителя по настоящему Описанию за данный инцидент.

9.1.7.6. Принятие своевременных мер к восстановлению доступности услуги Исполнителя.

## 9.2. Компенсация недоступности услуг

9.2.1. Для получения компенсации Клиенту необходимо в течение 3 дней с момента окончания расчетного периода (месяца), направить или продублировать ранее направленный Исполнителю запрос Клиента об инциденте, в котором указать реквизиты Договора, услугу, период(ы) недоступности услуги, а также указать о своем желании получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 10 рабочих дней с момента получения.

9.2.2. Компенсация стоимости ненадлежащим образом оказанной услуги осуществляется путем продления периода оказания услуги на указанный ниже не оплачиваемый дополнительно срок компенсации, деньги не возвращаются.

9.2.3. Компенсация может быть произведена только один раз в текущем расчетном периоде за прошедший расчетный период, независимо от количества инцидентов в прошедшем расчетном периоде.

9.2.4. Компенсация за неполный расчетный период не предоставляется.

9.2.5. Продолжительность инцидентов по подтвержденным Исполнителем запросам Клиента об инциденте фиксируется с точностью до 1 (одного) часа и суммируется.

9.2.6. Период доступности услуг в процентах рассчитывается как общее количество часов в расчетном периоде за вычетом суммарной продолжительности подтвержденных инцидентов в часах, отнесенное к общему количеству часов в

расчетном периоде и умноженное на 100% (сто процентов).

9.2.7. Инциденты учитываются независимо от того, имели ли они место в течение не оплачиваемого дополнительно срока компенсации или в течение оплачиваемого периода оказания услуг.

9.2.8. Компенсация может быть перенесена на следующий расчетный период, если ее невозможно полностью использовать в текущем расчетном периоде. По соглашению Сторон Договор может быть продлен на период компенсации.

## 9.3. Гарантия начала оказания услуг

9.3.1. Исполнитель гарантирует начало оказания услуг в срок, указанный в Договоре.

9.3.2. Гарантия начала оказания услуг не распространяется на случаи, если задержки связаны с отсутствием всех необходимых данных Клиента, некорректной оплатой, а также вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

## 9.4. Компенсация несвоевременного начала оказания услуг

9.4.1. При нарушении гарантии начала оказания услуг, Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом оказанной услуги предоставлением 3 (трех) дней компенсации.

## 9.5. Ограничение гарантий и компенсаций

9.5.1. Указанные выше гарантии и компенсации не предполагают каких-либо других гарантий и компенсаций по Договору и настоящему Описанию

9.5.2. Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность или несвоевременное начало оказания услуги были прямо или косвенно вызваны:

9.5.2.1. Причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможностью получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения доступности услуги ресурсов;

9.5.2.2. Неработоспособностью телекоммуникационных сетей, находящихся за пределами зоны ответственности Исполнителя;

9.5.2.3. Ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;

9.5.2.4. Действиями самого Клиента или уполномоченных им лиц, включая использование Клиентом своего программного обеспечения;

9.5.2.5. Направленными сетевыми атаками и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя.

9.5.3. С учетом положений настоящего Описания, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором или действующим законодательством, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.

9.5.4. Обе Стороны информируют свое руководство о ходе решения проблем в случае возникновения инцидентов, а, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему данную проблему. Информирование и эскалация производятся в порядке, который устанавливается самостоятельно каждой из Сторон.

9.5.5. Счет на оплату Услуги, универсальный передаточный документ, заменяющий счет-фактуру, акт приема и сдачи услуг (далее - Документы), направляются Клиенту в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи посредством электронного документооборота, организованного оператором электронного документооборота, выбранного Оператором связи (далее - Оператор ЭДО),

в срок до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом. Неполучение Клиентом счета на оплату Услуги не является основанием для Клиента не вносить плату в срок. Счет-фактура на авансовый платеж направляется Клиенту в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи посредством электронного документооборота, организованного оператором электронного документооборота, выбранного Исполнителем связи, в срок не позднее пяти календарных дней со дня получения авансового платежа, в случае, если такой счет-фактура затребован Клиентом.

9.5.6. При необходимости Клиент вправе получить Документы, обратившись в места работы с Клиентами Исполнителя, по адресам, указанным на сайте Исполнителя.

9.5.7. Выставление и получение Документов, перечисленных в п.9.5.5, в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи осуществляется в соответствии с п.1 статьи 169 Налогового кодекса РФ, Порядком выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной подписи, утверждённым приказом Минфина России № 174н от 10.11.2015.

9.5.8. Составление универсального передаточного документа в электронном виде происходит только по формам, утверждённым или рекомендованным нормативно-правовыми актами РФ.

9.5.9. Стороны признают, что Документы, заверенные электронной подписью уполномоченных лиц Сторон и направленные через Оператора ЭДО, юридически эквивалентны и равносильны Документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями.

9.5.10. Датой выставления Документов Клиенту Исполнителем признаётся дата поступления Документов Оператору ЭДО от Исполнителя, указанная в подтверждении этого Оператором ЭДО.

9.5.11. Датой получения Клиентом Документов является дата направления Клиенту Оператором ЭДО Документов, указанная в подтверждении Оператора ЭДО.

9.5.12. Клиент обязуется своевременно в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Документов в электронном виде от Оператора ЭДО, подписывать полученные документы электронной подписью. В случае наличия мотивированных возражений Клиента с полученными Документами, Клиент в этот же срок сообщает о них Исполнителю через Оператора ЭДО.

## **10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

10.2. Стороны освобождаются от ответственности в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, согласно разделу 10 настоящего Описания.

10.3. Исполнитель не несет ответственность за:

10.3.1. Невозможность получения Клиентом Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Клиента необходимых для этого знаний и навыков;

10.3.2. Невозможность получения Клиентом Услуг, возникшую в связи с недостатками в работе поставщиков ресурсов;

10.3.3. Неисправности канала Интернет, возникшие по вине Клиента или третьих лиц;

10.3.4. Случаи самовольного присоединения Клиента к Услуге.

10.4. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за утери и/или разглашения Клиентом информации, связанной с использованием Услугой (в том числе – Логин, паролей для доступа к Услуге и т.д.).

10.5. Исполнитель не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Клиентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Клиентом, так и любыми

третьими лицами, в результате пользования Услугой или получения доступа к ней (в том числе Исполнитель не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или утрату деловой репутации).

10.6. Исполнитель не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и Оборудования Клиента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Исполнителя. В указанном случае Исполнитель не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества Услуги.

## **11. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

11.2. Любые изменения и дополнения к Договору имеют силу в случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.

11.3. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон в любое время путем оформления в письменной форме соглашения о расторжении Договора. Финансовые обязательства, возникшие до прекращения срока действия Договора, подлежат исполнению в полном объеме не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня прекращения действия Договора.

11.4. Каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно письменно уведомив об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При этом Стороны согласовали, что финансовые обязательства, возникшие до прекращения срока действия Договора, подлежат исполнению в полном объеме не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня прекращения действия Договора.

## **12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

12.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, настоящего Описания Услуги, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления и др., препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, настоящему Описанию), то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора

12.3. К обстоятельствам непреодолимой силы не относится и от ответственности не освобождает, в частности, неисполнение контрагентами Стороны Договора своих обязательств, отсутствие у Стороны необходимых денежных средств, кроме случаев, когда указанные обстоятельства явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.

12.4. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

12.5. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Сторона, не известившая другую Сторону в разумный срок, несет ответственность за вызванные этим последствия.

12.6. Сторона, понесшая убытки в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

12.7. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (Тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты Договора.

### **13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

13.1. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой тайной) другой Стороны.

13.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или Договором, настоящим Описанием, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

13.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

13.4. Обязательства Сторон относительно конфиденциальности и не использования информации не будут распространяться на общедоступную информацию, на информацию, которая не охраняется Стороной, как конфиденциальная, либо на информацию, полученную от третьей Стороны или из открытых источников, при условии подтверждения источника получения такой информации.

13.5. Стороны договорились, что факт использования Клиентом Услуги Исполнителя не относится к конфиденциальной информации.

### **14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Ничто из содержащегося Договора не должно рассматриваться как заказ у Исполнителя услуг связи или каких-либо других лицензируемых услуг, а также как предоставление Клиенту Исполнителем лицензии на Платформу.

14.2. Ни одна из Сторон не может передавать свои права и обязанности по Договору какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны. Однако, для оказания услуг по Договору Исполнитель имеет право по своему усмотрению без согласования с Клиентом привлекать к оказанию Услуг третьих лиц, оставаясь при это ответственным за их действия, как за свои собственные.

14.3. В случае, если какое-либо условие Договора противоречит законодательству Российской Федерации, применению подлежат нормы законодательства Российской Федерации.

14.4. В случае изменения у какой-либо из Сторон места нахождения, наименования, включая контактную информацию, она обязана в течение 10 (десяти) дней письменно известить об этом другую сторону. В случае ненаправления указанного уведомления, отправка корреспонденции, уведомлений, информирование, совершенные одной Стороной по реквизитам другой Стороны, считаются произведенными надлежащим образом.

14.5. Любые уведомления Сторон, если иное не предусмотрено Описанием и Договором, составляются в письменной форме на русском языке и считаются должным образом направленными и врученными Сторонами, если они направлены с курьером, или по факсу, или по электронной почте, или через Оператора ЭДО или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре. При этом уведомление будет считаться надлежащим

образом врученным Клиенту даже в случае возврата его в связи с отсутствием адресата или истечением срока хранения заказного письма. При отправке уведомления с курьером оно считается полученным в день доставки при условии, что доставка состоялась. При отправке уведомления по факсу оно считается полученным в день отправки при условии, что доставка уведомления состоялась. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне, должны передаваться письменно по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре. Отправка претензии Исполнителем в адрес Клиента возможна по электронной почте по адресу, указанному в реквизитах Клиента, или через Исполнителя ЭДО. Претензия считается доставленной Клиенту по электронной почте с момента ее направления.

14.6. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи, факсимильного воспроизведения подписи, либо любого аналога собственноручной подписи Исполнителя, воспроизведенного с помощью средств механического или иного копирования на Договоре, на дополнительных соглашениях к Договору, а также на иных документах, связанных с его исполнением, изменением, заключением или прекращением.

14.7. Стороны признают в целях исполнения Договора в качестве разумного предельного срока, в течение которого документ должен быть получен Стороной-получателем, следующие сроки:

- Для документов, отправленных по электронной почте – на следующий рабочий день.
- Для документов, врученных уполномоченному представителю Стороны – в день вручения.
- Для документов, отправленных средствами почтовой связи – через 10 (десять) календарных дней после отправки.

14.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Описанию и Договору, Исполнитель до обращения в суд, предъявляет Клиенту претензию. Претензии Исполнителя рассматриваются Клиентом в течение 7 (семи) дней с момента ее получения Клиентом. При отклонении претензии

14.9. Исполнителя полностью или частично либо неполучении ответа на предъявленную Исполнителем претензию в установленные для ее рассмотрения Описанием и Договором сроки, Исполнитель предъявляет иск в суд согласно условиям Описания и Договора.

14.10. В момент подписания Договора путем обмена электронными (сканированными в формате PDF) документами внесение Клиентом в текст Договора несогласованных с Исполнителем изменений не допускается.

14.11. Клиент гарантирует, что он сам, в лице своих работников обладает необходимыми знаниями для использования услуг/результатов услуг Исполнителя и осознает, что в обязанности Исполнителя по Описанию и Договору не входит оказание услуг по специальному обучению Клиента, Пользователей, Конечных пользователей жилой недвижимости, Конечных пользователей коммерческой недвижимости по использованию услуг/результатов услуг Исполнителя.

### **15. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

15.1. Клиент осведомлен о том, что Исполнитель ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую взяточничества и коррупционных проявлений культуру, реализует требования Федерального закона № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 г. «О противодействии коррупции», Федерального закона № 115-ФЗ от 07 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также требования применимого международного

антикоррупционного законодательства (далее - Антикоррупционное законодательство).

15.2. При исполнении своих обязательств по Описанию и Договору, Клиент, его аффилированные лица, работники, агенты или представители обязуются не совершать каких-либо действий (отказываются от бездействия), которые противоречат требованиям Антикоррупционного законодательства, в том числе, обязуются не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать Запрещенные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника. Под Запрещенными платежами понимаются любые незаконные платежи, включая взятки, коммерческий подкуп, откаты в любой форме (включая, в форме наличных или безналичных денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу государственных или муниципальных служащих, сотрудников или представителей организаций или учреждений любой формы собственности (в том числе сотрудников частных компаний) для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомερных преимуществ или с иной неправомерной целью.

15.3. Клиент обязан сообщать Исполнителю об известных ему обстоятельствах, способных вызвать конфликт интересов, а также предпринять разумные действия для урегулирования конфликта интересов. Клиент обязуется не предлагать сотрудникам Исполнителя (действующим как физические лица либо как индивидуальные предприниматели) и не заключать с ними трудовой договор, либо гражданско-правовой договор, не получив предварительное письменное согласие на это от Исполнителя.

15.4. Клиент осведомлен о том, что Антикоррупционная политика Исполнителя предусматривает в отношении обмена подарками и знаками гостеприимства следующие правила:

- принцип законности, открытости, добросовестности, умеренности;
- полный запрет на получение сотрудниками Исполнителя и их Близкими родственниками или членами семьи от Клиента незаконных выплат (откатов) в том числе в виде денежных эквивалентов (ценных бумаг, векселей, подарочных сертификатов);
- отказ от принятия сотрудниками Исполнителя и их Близкими родственниками или членами семьи предложений от Клиента подарков, приглашений на деловые или развлекательные мероприятия и в туристические поездки за счет средств Клиента, других знаков гостеприимства в случае, если подобные предложения могут создать конфликт интересов, то есть повлиять на принятие решения сотрудником Исполнителя в отношении Клиента при заключении и/или выполнении сделки, приемки и оплаты работ/услуг, либо решения о предоставлении Клиенту преимуществ в ведении бизнеса.

15.5. Клиент несет ответственность за совершение каких-либо действий, которые могут привести к нарушению Антикоррупционного законодательства или стать причиной нарушения Исполнителем или его сотрудниками Антикоррупционного законодательства в результате действий Клиента.

15.6. При выявлении случаев нарушения положений п.п.1-4 выше Клиентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Клиент обязуется в письменной форме уведомить об этих нарушениях Исполнителя в течение 5 рабочих дней с момента фактического нарушения по электронной почте на адрес: [compliance@domgr.ru](mailto:compliance@domgr.ru)

15.7. При возникновении у Исполнителя разумно обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п.п.1-4 выше Клиентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Исполнитель вправе

направить Клиенту запрос с требованием предоставить в 14-дневный срок объяснения и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения, и потребовать устранения нарушений. В случае неполучения запрошенных объяснений и информации либо в случае неисполнения или невозможности исполнения Клиентом устранения нарушений, Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении, а также потребовать возмещения убытков, возникших в результате расторжения Договора по указанному основанию.

## **16. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

16.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

16.2. Сторона, намеревающаяся обратиться в суд, обязуется до подачи искового заявления в суд направить претензию в письменной форме на бумажном носителе другой Стороне.

16.3. Стороны согласовали, что срок рассмотрения претензии составляет 30 (тридцать) дней.

16.4. К претензии прилагаются копия Договора и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Описанию и Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба, - о факте и размере причиненного ущерба.

16.5. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя согласно порядку, установленному законодательством Российской Федерации.

16.6. К спорам, возникающим из Описания и Договора или в связи с ними, применяется право Российской Федерации.