

Функциональные возможности и условия предоставления Сервиса «Клиентский центр» Doma.ai (Условия предоставления Сервиса)

Редакция от 10 ноября 2023 года

<u>Оглавление</u>	<u>1</u>
<u>Преамбула</u>	<u>2</u>
<u>I. Блок «Диспетчеризация»</u>	<u>2</u>
<u>1. Функционал</u>	<u>2</u>
<u>2. Тарифы</u>	<u>3</u>
<u>3. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон</u>	<u>3</u>
<u>II. Блок «Интеграция с информационными ресурсами»</u>	<u>5</u>
<u>1. Функционал</u>	<u>5</u>
<u>2. Тарифы</u>	<u>5</u>
<u>3. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон</u>	<u>5</u>
<u>III. Блок «Информирование»</u>	<u>6</u>
<u>1. Функционал</u>	<u>6</u>
<u>2. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон</u>	<u>6</u>
<u>IV. Блок «Информационная поддержка»</u>	<u>7</u>
<u>1. Функционал</u>	<u>7</u>
<u>2. Тарифы</u>	<u>7</u>
<u>3. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон</u>	<u>7</u>
<u>V. Блок «Формирование аналитической отчетности по заявкам»</u>	<u>8</u>
<u>1. Функционал</u>	<u>8</u>
<u>2. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон</u>	<u>8</u>
<u>V. Приложения:</u>	<u>8</u>

Преамбула

Условия предоставления Сервиса (далее также — **Условия**) определяют конкретные условия использования блоков Сервиса «Клиентский центр» Doma.ai, предоставляемых в соответствии с Договором об оказании услуг Сервиса «Клиентский центр» Doma.ai (далее — **Договор**), дополняют собой Договор, являются его неотъемлемой частью и становятся обязательными для исполнения Сторонами с момента подписания Договора. Во всем, что не урегулировано Условиями, применяются положения Договора. Все термины и понятия, используемые по тексту Условий, применяются в значении, установленном Договором и Условиями. Заключая Договор, Лицензиат принимает Условия в полном объеме без оговорок, исключений и изъятий. Условия могут быть изменены и/или дополнены Лицензиаром в одностороннем порядке. Условия в новой редакции вступают в силу с момента их опубликования на Сайте по адресу: <https://doma.ai/clientcenter>, а в отношении Лицензиатов по ранее заключенным Договорам — по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Лицензиаром соответствующего уведомления согласно пункту 9.2. Договора. Архив редакций размещен на Сайте и доступен по ссылке: <https://doma.ai/archive>.

I. Блок «Диспетчеризация»

1. Функционал

- 1.1. Блок «Диспетчеризация» предназначен для приема, регистрации и обработки заявок Собственников помещений, поступающих на телефонный номер Лицензиата, а также посредством мобильного приложения Doma — принадлежащей Лицензиару программы для ЭВМ для мобильных устройств под управлением операционных систем Android и Apple iOS, являющейся компонентом Программного комплекса Doma.ai (далее по тексту Условий — **Приложение Doma**), и позволяет реализовать следующие возможности:
- 1.1.1. бесперебойная обработка телефонных вызовов, поступающих на телефонный номер Лицензиата согласно выбранному Лицензиатом тарифу;
 - 1.1.2. прием и регистрация заявок Собственников помещений, поступающих на телефонный номер Лицензиата, а также посредством Приложения Doma (далее по тексту Условий — **заявки Собственников помещений**);
 - 1.1.3. передача заявок Собственников помещений исполнителям в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия;
 - 1.1.4. назначение исполнителей по заявкам Собственников помещений для выполнения определенных работ при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия;
 - 1.1.5. осуществление контроля за своевременностью выполнения заявок Собственников помещений и/или предоставления ответа Собственникам помещений;
 - 1.1.6. оповещение специализированных организаций, обслуживающие лифтовое, газовое хозяйство, другое инженерное оборудование, а также уполномоченных представителей и аварийной бригады Лицензиата об авариях или перерывах в работе всех инженерных систем недвижимого имущества, а также для принятия оперативных мер по обеспечению безопасности граждан при аварийном состоянии конструкций недвижимого имущества;
 - 1.1.7. переадресация при необходимости обращений на телефонные номера ответственных сотрудников и/или подразделений Лицензиата в соответствии с согласованным Сторонами Регламентом информационного взаимодействия (далее — **Регламент**);
 - 1.1.8. формирование и хранение учетно-отчетной документации по поступающим заявкам Собственников помещений и их выполнению;

- 1.1.9. запись и хранение телефонных разговоров в течение 3 (трех) месяцев, предоставление записей (доступа к записям) Лицензиату;
- 1.1.10. предоставление Собственникам помещений информации о ходе и результатах выполнения ранее принятых заявок Собственников помещений;
- 1.1.11. осуществление записи Собственников помещений на личный прием к ответственным представителям и/или руководству Лицензиата, предоставление контактной и иной информации в соответствии с Регламентом.

2. Тарифы

- 2.1. **«Круглосуточный»** — услуги оказываются круглосуточно ежедневно, включая выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.2. **«Только выходные дни»** — услуги оказываются в выходные дни с 00 час. 00 мин. субботы по 23 час. 59 мин. воскресенья включительно, а также с 00 час. 00 мин. по 23 час. 59 мин.¹ в нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.3. **«Только ночь»** — услуги оказываются с 18 час. 00 мин. до 07 час. 59 мин.² ежедневно, включая выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации³;
- 2.4. **«Старт»** — применяется в случае, если Лицензиат фактически не осуществляет деятельность по управлению МКД и в Реестре лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами отсутствуют сведения о МКД, в отношении которых Лицензиат осуществляет указанную деятельность (если применимо), а услуги по использованию Сервиса оказываются с целью приема и обработки звонков неопределенного круга лиц. После внесения изменений в Реестр лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (если применимо), либо на основании решения органа государственного жилищного надзора, либо в случае заключения Лицензиатом договора управления МКД с застройщиком после получения застройщиком разрешения на ввод МКД в эксплуатацию, либо в иных случаях начала осуществления Лицензиатом деятельности по управлению МКД, данный тариф не подлежит применению.
- 2.5. **«Индивидуальный»** — в исключительных случаях Стороны вправе согласовать в Договоре индивидуальные условия оказания услуг, не соответствующие утвержденным тарифам.

3. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон

- 3.1. Для настройки Сервиса под требования Лицензиата Стороны в срок не позднее 30 (тридцати) дней с даты согласования Условия оказания услуг согласовывают Регламент.
- 3.2. Лицензиар в соответствии с подпунктом 3.2.1. Договора вправе требовать от Лицензиата своевременного предоставления всех необходимых для настройки Сервиса и оказания услуг по Договору сведений и/или документов, в том числе по жилому фонду, по распределению зон ответственности, по компетенциям сотрудников, по текущим изменениям процессов, форс-мажорным обстоятельствам, а также должного уровня контроля за работой штата сотрудников Лицензиата. В случае несвоевременного или неполного предоставления сведений и/или документов Лицензиар не несет ответственности за качество работы Сервиса.
- 3.3. Лицензиар в соответствии с подпунктом 3.1.2. Договора гарантирует Лицензиату, что оказываемые услуги соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе жилищного законодательства в отношении диспетчерских услуг (Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке

¹ Часовой пояс по месту нахождения Лицензиата

² Часовой пояс по месту нахождения Лицензиата

³ Стороны вправе согласовать иные условия применения этого тарифа в Договоре.

осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами», Правила предоставления коммунальных услуг собственникам помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, ГОСТ Р 56037–2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования», Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170).

- 3.4. Лицензиар обязуется в срок не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направлять Лицензиату *Отчет об оказанных услугах за Отчетный период по форме [Приложения № 6](#) к Условиям* (далее — **Отчет**) посредством электронного документооборота или в форме электронного образа документа по адресу электронной почты Лицензиата, указанному в разделе 12 Договора.
- 3.5. Лицензиар обязуется при получении от Лицензиата мотивированных замечаний по Отчету, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней направить Лицензиату скорректированный Отчет, либо в случае несогласия с замечаниями Лицензиата инициировать проведение Сторонами сверки.
- 3.6. Лицензиат обязуется в течение 3 (трех) рабочих дня с момента подписания Сторонами Условий оказания услуг, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дня до даты начала оказания услуг, направить Лицензиару Адресный перечень МКД, в отношении которых предоставляются услуги по использованию блока «Диспетчеризация», по адресу электронной почты inform@doma.ai. Адресный перечень вступает в силу с момента его получения Лицензиаром и становится обязательным для Сторон при исполнении Договора. Адресный перечень МКД может быть направлен по форме [Приложения № 2](#) к Условиям или в свободной форме на усмотрение Лицензиата, но с обязательным указанием адреса и площади Помещений.
- 3.7. Лицензиат обязуется в письменной форме уведомлять Лицензиара об изменении Адресного перечня МКД, площади Помещений в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента такого изменения по адресу электронной почты inform@doma.ai. Актуализированный Адресный перечень МКД вступает в силу с момента его получения Лицензиаром и становится обязательным для Сторон при исполнении Договора.
- 3.8. Лицензиат обязуется обеспечивать бесперебойное функционирование телефонной мобильной и/или стационарной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору, в том числе своевременно оплачивать услуги связи. Лицензиар не несет ответственности за оказание услуг по Договору и/или их качество в случае нарушений нормального функционирования, перерывах и сбоях в работе телефонной мобильной и/или стационарной связи, и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору. Расходы на услуги стационарной и мобильной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», связанные с оказанием услуг по Договору, не включаются в стоимость услуг и оплачиваются Лицензиатом самостоятельно на основании договоров, заключенных Лицензиатом с организациями, предоставляющими указанные услуги.
- 3.9. Лицензиат обязуется в письменной форме по адресу электронной почты inform@doma.ai уведомлять Лицензиара об изменениях в штате сотрудников, а также подрядчиков, обеспечивающих исполнение и работу с заявками Собственников помещений со стороны Лицензиата, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента такого изменения.
- 3.10. Лицензиат обязуется в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения от Лицензиара Отчета согласовывать Отчет и направлять Лицензиару подписанный Отчет либо мотивированные замечания по нему.
- 3.11. При применении тарифа «Старт», в случае внесения изменений в Реестр лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами

(если применимо), либо на основании решения органа государственного жилищного надзора, либо в случае заключения Лицензиатом договора управления МКД с застройщиком после получения застройщиком разрешения на ввод МКД в эксплуатацию, либо в иных случаях начала осуществления Лицензиатом деятельности по управлению МКД, Лицензиат обязуется в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента наступления указанных обстоятельств уведомить Лицензиара с целью подписания Сторонами Условий оказания услуг по Договору с указанием иного тарифа в порядке пункта 2.2. Договора. Лицензиар вправе приостановить оказание Лицензиату услуг по использованию блока «Диспетчеризация» с момента наступления вышеуказанных обстоятельств до момента подписания Условий оказания услуг по Договору в новой редакции.

II. Блок «Интеграция с информационными ресурсами»

1.Функционал

- 1.1.*Блок «Интеграция с информационными ресурсами» — раздел Сервиса, обеспечивающий интеграцию Сервиса с Ресурсами и реализующий следующие функции:*
- 1.1.1.автоматический мониторинг заявок и обращений Собственников помещений, поступающих на информационные ресурсы;
 - 1.1.2.регистрацию заявок и обращений Собственников помещений в ПО;
 - 1.1.3.автоматическое назначение исполнителей по заявкам и обращениям в соответствии с алгоритмами, согласованными Сторонами в Регламенте;
 - 1.1.4.контроль сроков подготовки ответов на обращения;
 - 1.1.5.модерация ответов на обращения на предмет соответствия требованиям действующего законодательства и информационного ресурса;
 - 1.1.6.экспорт ответа на обращение на информационный ресурс;
 - 1.1.7.мониторинг возврата обращений на доработку, повторных обращений;
 - 1.1.8.формирование отчетности по обращениям.

2.Тарифы

- 2.1. Тариф блока «Интеграция с информационными ресурсами» формируется в зависимости от информационных ресурсов, в отношении которых оказываются услуги.

3.Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон

- 3.1. Для заказа услуг по использованию блока «Интеграция с информационными ресурсами» в дополнение к Условиям оказания услуг согласно пункту 2.2. Договора, Стороны согласовывают Перечень информационных ресурсов по форме [Приложения № 3](#) к Условиям, который становится неотъемлемой частью Договора с момента его подписания Сторонами.
- 3.2. В течение 3 (трех) рабочих дня с момента согласования Условий оказания услуг, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дня до даты начала оказания услуг, направить Лицензиару Адресный перечень МКД, в отношении которых предоставляются услуги по использованию блока «Интеграция с информационными ресурсами», по адресу электронной почты inform@doma.ai. Адресный перечень вступает в силу с момента его получения Лицензиаром и становится обязательным для Сторон при исполнении Договора. Адресный перечень МКД может быть направлен по форме [Приложения № 2](#) к Условиям или в свободной форме на усмотрение Лицензиата, но с обязательным указанием адреса и площади Помещений.
- 3.3. Для настройки Сервиса под требования Лицензиата Стороны в срок не позднее 30 (тридцати) дней с момента согласования Условий оказания услуг по Договору согласовывают Регламент.
- 3.4. Лицензиар в соответствии с подпунктом 3.2.1. Договора вправе требовать от Лицензиата своевременного предоставления всех необходимых для настройки Сервиса и оказания услуг по Договору сведений и/или документов, в том числе по жилому фонду, по распределению зон ответственности, по компетенциям сотрудников, а также всех необходимых регистрационных данных и прав доступа к Ресурсам, необходимых для оказания услуг по использованию Сервиса.

В случае несвоевременного или неполного предоставления сведений, документов и/или регистрационных данных и прав доступа, Лицензиар не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору.

- 3.5. Лицензиар обязуется в срок не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направлять Лицензиату Отчет посредством электронного документооборота или в форме электронного образа документа по адресу электронной почты Лицензиата, указанному в разделе 12 Договора.
- 3.6. Лицензиар обязуется при получении от Лицензиата мотивированных замечаний по Отчету, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней направить Лицензиату скорректированный Отчет, либо в случае несогласия с замечаниями Лицензиата инициировать проведение Сторонами сверки.
- 3.7. Лицензиат в соответствии с подпунктом 3.3.1. Договора обязуется не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты начала оказания услуг передать Лицензиару копии всех необходимых документов и/или баз данных, содержащих информацию, необходимую для оказания услуг по использованию Сервиса, а также все необходимые регистрационные данные и права доступа к Ресурсам, необходимые для оказания услуг по использованию Сервиса.
- 3.8. Лицензиат обязуется в письменной форме уведомлять Лицензиара об изменении Адресного перечня МКД, площади Помещений в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента такого изменения по адресу электронной почты inform@doma.ai. Актуализированный Адресный перечень МКД вступает в силу с момента его получения Лицензиаром и становится обязательным для Сторон при исполнении Договора.
- 3.9. Лицензиат обязуется в письменной форме по адресу электронной почты inform@doma.ai уведомлять Лицензиара об изменениях в штате сотрудников, а также подрядчиков, обеспечивающих исполнение и работу с заявками со стороны Лицензиата, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента такого изменения.
- 3.10. Лицензиат обязуется в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения от Лицензиара Отчета согласовывать Отчет и направлять Лицензиару подписанный Отчет либо мотивированные замечания по нему.

III. Блок «Информирование»

1.Функционал

- 1.1.Блок «Информирование» — раздел Сервиса, обеспечивающий возможность автоматического информирования Собственников помещений по заданным параметрам в целях повышения платежной дисциплины и собираемости платежей за жилищно-коммунальные и прочие услуги, иных целях, соответствующих целям и предмету Договора.

2.Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон

- 2.1.Для заказа услуг по использованию блока «Информирование», при условии согласования Сторонами соответствующих Условий оказания услуг согласно пункту 2.2. Договора, Лицензиат направляет Лицензиару заявку с приложением Реестра Собственников помещений по форме [Приложения № 4](#) к Условиям.
- 2.2.На основании заявки Лицензиата исходя из количества контактов (телефонных номеров) в Реестре Собственников помещений, приложенном к заявке, Лицензиар формирует счет на оплату (авансовый платеж в размере 100 % стоимости услуг по заявке), который подлежит оплате Лицензиатом.
- 2.3.Лицензиар вправе не приступать к оказанию услуг блока «Информирование» до момента поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа от Лицензиата. В случае не поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа от Лицензиата в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Лицензиатом счета, заявка Лицензиата считается аннулированной.
- 2.4.Лицензиат обязуется приступить к оказанию услуг блока «Информирование» в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления авансового платежа на расчетный счет Лицензиара.

Количество направляемых в течение отчетного периода заявок не ограничено. При этом, Акт (УПД) отдельно по каждой заявке не формируется, данные по всем заявкам суммарно включаются в Акт (УПД), подписываемый Сторонами по итогам Отчетного периода.

- 2.5. Лицензиат обязуется самостоятельно обеспечивать бесперебойное функционирование телефонной мобильной и/или стационарной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору, в том числе своевременно оплачивать услуги связи. Это условие не подлежит применению в случае, если в соответствии с условиями Договора и согласованной Сторонами заявки настройка блока «Информирование» и функционирование телефонной мобильной и/или стационарной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору, обеспечивается Лицензиаром. В указанном случае Лицензиат дополнительно оплачивает услуги Лицензиара по настройке блока «Информирование». Стоимость указанных услуг рассчитывается индивидуально по каждой заявке и указывается в Акте (УПД) и счете, направляемом Лицензиаром Лицензиату в соответствии с Договором.

IV. Блок «Информационная поддержка»

1. Функционал

- 1.1. *Блок «Информационная поддержка»* — раздел Сервиса, обеспечивающий возможность осуществления автоматизированной информационной поддержки Собственников помещений в рамках заданной тематики по персональному сценарию Лицензиата в рамках оказания Лицензиатом Собственникам помещений жилищно-коммунальных и прочих услуг.

2. Тарифы

- 2.1. *«Входящая коммуникация»* — прием и регистрация входящих вызовов, поступающих на телефонный номер Лицензиата от Собственников помещений, предоставление и/или получение от Собственников помещений информации, консультирование Собственников помещений в рамках заданной тематики по персональному сценарию Лицензиата;
- 2.2. *«Исходящая коммуникация»* — совершение исходящих вызовов на телефонные номера Собственников помещений с целью предоставления и/или получения от Собственников помещений информации, консультирования Собственников помещений в рамках заданной тематики по персональному сценарию Лицензиата.

3. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон

- 3.1. Для заказа услуг по использованию блока «Информационная поддержка», при условии согласования Сторонами соответствующих Условий оказания услуг согласно пункту 2.2. Договора, Лицензиат направляет Лицензиару заявку по форме [Приложения № 5](#) к Условиям (далее — **заявка**).
- 3.2. На основании заявки Лицензиата Лицензиар формирует счет на авансовый платеж (депозит), который подлежит оплате Лицензиатом. Размер авансового платежа (депозита) рассчитывается как 100 % стоимости планового объема услуг.
- 3.3. Лицензиар вправе не приступать к оказанию услуг блока «Информационная поддержка» до момента поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа (депозита) от Лицензиата. В случае не поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа (депозита) от Лицензиата в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Лицензиатом счета заявка Лицензиата считается аннулированной.
- 3.4. Лицензиар обязуется приступить к оказанию услуг блока «Информационная поддержка» в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления авансового платежа (депозита) на расчетный счет Лицензиара, если Сторонами не согласован иной срок начала оказания услуг.

- 3.5. При достижении планового объема услуг по заявке Лицензиар информирует Лицензиата об исчерпании суммы авансового платежа (депозита) и направляет Лицензиату новый счет на авансовый платеж (депозит). Лицензиар вправе приостановить оказание услуг блока «Информационная поддержка» до момента поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа (депозита) от Лицензиата. Лицензиар обязуется возобновить оказание услуг блока «Информационная поддержка» в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты поступления авансового платежа (депозита) на расчетный счет Лицензиара. В случае не поступления на расчетный счет Лицензиара авансового платежа (депозита) от Лицензиата в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Лицензиатом счета, заявка Лицензиата считается исполненной.
- 3.6. Количество направляемых в течение Отчетного периода заявок не ограничено. При этом, Акт (УПД) отдельно по каждой заявке не формируется, данные по всем заявкам суммарно включаются в Акт (УПД), подписываемый Сторонами по итогам Отчетного периода.
- 3.7. Лицензиар обязуется в срок не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направлять Лицензиату Отчет посредством электронного документооборота или в форме электронного образа документа по адресу электронной почты Лицензиата, указанному в разделе 12 Договора.
- 3.8. Лицензиар обязуется при получении от Лицензиата мотивированных замечаний по Отчету, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней направить Лицензиату скорректированный Отчет, либо в случае несогласия с замечаниями Лицензиата инициировать проведение Сторонами сверки.
- 3.9. Лицензиат обязуется в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения от Лицензиара Отчета согласовывать Отчет и направлять Лицензиару подписанный Отчет либо мотивированные замечания по нему.
- 3.10. Лицензиат обязуется самостоятельно обеспечивать бесперебойное функционирование телефонной мобильной и/или стационарной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору, в том числе своевременно оплачивать услуги связи. Это условие не подлежит применению в случае, если в соответствии с условиями Договора и согласованной Сторонами заявка на настройку блока «Информационная поддержка» и функционирование телефонной мобильной и/или стационарной связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для оказания Лицензиаром услуг по Договору, обеспечивается Лицензиаром. В указанном случае Лицензиат дополнительно оплачивает услуги Лицензиара по настройке блока «Информационная поддержка». Стоимость указанных услуг рассчитывается индивидуально по каждой заявке и указывается в Акте (УПД) и счете, направляемом Лицензиаром Лицензиату в соответствии с Договором.

V. Блок «Формирование аналитической отчетности по заявкам»

1. Функционал

- 1.1. «Формирование аналитической отчетности по заявкам» — дополнительная услуга, предоставляемая при использовании блоков «Диспетчеризация» и «Интеграция с информационными ресурсами», позволяющая формировать расширенные детализированные аналитические отчеты по заявкам, обрабатываемым в рамках оказания услуг соответствующего блока.

2. Условия оказания услуг, права и обязанности Сторон

- 2.1. Услуги блока «Формирование аналитической отчетности по заявкам» предоставляются в рамках использования Лицензиатом блоков «Диспетчеризация» и/или «Интеграция с информационными ресурсами».
- 2.2. Услуги блока «Формирование аналитической отчетности по заявкам» могут оказываться единовременно или на постоянной основе с периодичностью, согласованной Сторонами.

Периодичность (разовая или постоянная) указывается Сторонами в Условиях оказания услуг по Договору. В случае, если согласована разовая периодичность, дальнейший заказ услуг блока «Формирование аналитической отчетности по заявкам» осуществляется Лицензиатом посредством направления запроса по адресу электронной почты inform@doma.ai.

V. Приложения:

- [Приложение № 1](#) — Условия оказания услуг по Договору (форма);
- [Приложение № 2](#) — Адресный перечень МКД (примерная форма);
- [Приложение № 3](#) — Перечень информационных ресурсов (форма);
- [Приложение № 4](#) — Реестр собственников помещений (форма);
- [Приложение № 5](#) — Заявка (форма);
- [Приложение № 6](#) — Отчет об оказанных услугах (форма).

Приложение № 1
к Условиям предоставления Сервиса

Условия оказания услуг по Договору (форма)

Условия оказания услуг по Договору

г. Москва

дата

Блок Сервиса	Тарифный план	Период	Единица измерения	Цена за единицу измерения (руб.)	Размер скидки (% или руб.)⁴	Итого за единицу измерения (руб.)⁵	Дата начала оказания услуг⁶

[могут указываться дополнительные условия, например номер телефона Лицензиата, в отношении которого оказываются услуги блока «Диспетчеризация»]

Лицензиар:

Лицензиат:

_____/ [Фамилия И. О.]

_____/ [Фамилия И. О.]

⁴ Заполняется в случае предоставления Лицензиату скидки на индивидуальных условиях, отличных от условий, указанных в Тарифах.

⁵ Заполняется в случае предоставления Лицензиату скидки на индивидуальных условиях, отличных от условий, указанных в Тарифах, и считается индивидуальным тарифом, подлежащим применению при расчете стоимости услуг по Договору.

⁶ Может не указываться в случае, если на момент заключения Договора дата начала оказания услуг не согласована или в силу иных причин не представляется возможным ее определить. В таком случае датой начала оказания услуг будет считаться дата фактического начала оказания услуг.

Приложение № 2
к Условиям предоставления Сервиса

Адресный перечень МКД (примерная форма)

Адресный перечень МКД

№ п/п	Адрес МКД	Площадь Помещений (м²)	<i>Справочно: дата начала оказания услуг</i>
1			
2			
....			
Итого:			

Лицензиар:

_____/ [Фамилия И. О.]

Лицензиат:

_____/ [Фамилия И. О.]

Приложение № 3
к Условиям предоставления Сервиса

Перечень информационных ресурсов (форма)

Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование информационного ресурса	Адрес Ресурса в сети Интернет	Краткое описание Ресурса
1			
2			
....			

Лицензиар:

_____/ [Фамилия И. О.]

Лицензиат:

_____/ [Фамилия И. О.]

Приложение № 4
к Условиям предоставления Сервиса

Реестр Собственников помещений (форма)

Реестр Собственников помещений

№ п/п	Адрес	ФИО (опционально)	Контакт (телефонный номер), шт.	Текст информационного сообщения
1				
2				
....				
Итого:				

[Должность] _____ / [Фамилия И. О.]

Приложение № 5
к Условиям предоставления Сервиса

Заявка на оказание услуг блока «Информационная поддержка» (форма)

Заявка на оказание услуг блока «Информационная поддержка»

1. Для Тарифа «Входящая коммуникация»

№ п/п	Адрес	Плановый объем услуг, шт. ⁷	Тематика / Сценарий информационной поддержки / иная информация ⁸
1			
....			
Итого плановый объем услуг:			

2. Для Тарифа «Исходящая коммуникация»

№ п/п	Адрес	ФИО Собственника помещения (опционально)	Контакт (телефонный номер), шт.	Тематика / Сценарий информационной поддержки / иная информация ⁹
1				
....				
Итого плановый объем услуг, шт.:				

[Должность] _____ / [Фамилия И. О.]

⁷ предполагаемое количество входящих телефонных вызовов Собственников помещений

⁸заполняется на усмотрение Лицензиата, а также тематика, сценарий информационной поддержки, иная информация, необходимая для оказания услуг, могут предоставляться в виде отдельного файла или файлов в качестве приложения к заявке

⁹заполняется на усмотрение Лицензиата, а также тематика, сценарий информационной поддержки, иная информация, необходимая для оказания услуг, могут предоставляться в виде отдельного файла или файлов в качестве приложения к заявке

Приложение № 6
к Условиям предоставления Сервиса

Отчет об оказании услуг за Отчетный период (форма) *

Отчет об оказании услуг за [Отчетный период]

Договор № [№] от [дата]

№ п / п	Лицензиат (Наименование)	Лицензиат (ИНН)	Адрес	Площадь Помещения (м ²)	Количество Информационных ресурсов (шт.)	Количество входящих / исходящих вызовов (шт.)	Тариф блока «Диспетчеризация» (руб./м ²)	Тариф блока «Интеграция с информационными ресурсами» (руб./м ² /ресурс)	Тариф блока «Информационная поддержка» (руб./вызов)	Стоимость услуг блока «Диспетчеризация» за Отчетный период (руб.)	Стоимость услуг блока «Интеграция с информационными ресурсами» (руб.)	Стоимость услуг блока «Информационная поддержка» (руб.)
1												
Итого:												

** При формировании Отчета форма может корректироваться в зависимости от блока или блоков Сервиса, в отношении которых формируется Отчет (указываются только те показатели, которые относятся к фактически оказываемым услугам).*