

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

Редакция от 28.11.2024

Оглавление.....1

1. Основные термины и определения.....2

2. Условия Сервиса.....2

 2.1. Порядок изменения Условий.....2

 2.2. Базовые тарифы.....3

 2.3. Каналы взаимодействия и типовые формы документов.....3

 2.4. Ответность и приемка.....3

 2.5. Использование Сервиса.....3

3. Персональные данные.....3

4. Антикоррупционная оговорка.....5

5. Блок «Диспетчеризация».....5

 5.1. Функционал.....5

 5.2. Тарифы.....6

 5.3. Настройка Сервиса.....6

 5.4. Гарантии в отношении качества услуг.....7

 5.5. Обязательные уведомления.....7

6. Блок «Интеграция с информационными ресурсами».....7

 6.1. Функционал.....7

 6.2. Тарифы.....8

 6.3. Настройка Сервиса.....8

 6.4. Обязательные уведомления.....8

7. Блок «Информирование».....9

 7.1. Функционал.....9

 7.2. Настройка Сервиса.....9

 7.3. Особенности оказания услуг и приемки.....9

8. Блок «Информационная поддержка».....9

 8.1. Функционал.....9

 8.2. Тарифы.....10

 8.3. Настройка Сервиса.....10

 8.4. Особенности оказания услуг и приемки.....10

9. Блок «Формирование аналитической отчетности по заявкам».....11

 9.1. Функционал.....11

 9.2. Условия оказания услуг.....11

 9.3. Периодичность оказания услуг.....11

1. Основные термины и определения

- 1.1. **Договор** — договор о предоставлении услуг по использованию Сервиса между Правообладателем и Клиентом.
- 1.2. **Заявки Собственников помещений** — обращения, поступающие на телефонный номер Клиента, посредством Приложения или из Информационных ресурсов.
- 1.3. **Информационный ресурс** — государственный, муниципальный или иной ресурс в сети Интернет для приема обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и управления МКД.
- 1.4. **МКД** — многоквартирный дом или иной объект недвижимости, находящийся в управлении или обслуживании Клиента.
- 1.5. **Отчет** — отчет об оказанных услугах за Отчетный период по форме [Приложения № 5](#) к Условиям.
- 1.6. **Отчетный период** — 1 календарный месяц.
- 1.7. **Помещение** — жилое или нежилое помещение в МКД. Исключение: помещения, включенные в состав общего имущества.
- 1.8. **Приложение** — мобильное приложение для жителей, программа для ЭВМ для мобильных устройств под управлением операционных систем Android и Apple iOS, компонент Программного комплекса Doma.ai.
- 1.9. **Программный комплекс Doma.ai** — комплекс принадлежащих Правообладателю программ для ЭВМ для автоматизации процессов в сфере управления МКД.
- 1.10. **Регламент** — Регламент информационного взаимодействия, детально определяющий согласованные сторонами алгоритмы оказания услуг по конкретному блоку Сервиса.
- 1.11. **Сайт** — комплекс информационных ресурсов Правообладателя в сети Интернет, объединенных доменным именем doma.ai, включая все его субдомены.
- 1.12. **Сервис** — это Сервис «Клиентский центр» Doma.ai, компонент Программного комплекса Doma.ai для оптимизации деятельности по управлению МКД в части аварийно-диспетчерского обслуживания и административно-управленческих функций.
- 1.13. **Собственники помещений** — собственники и иные лица, пользующиеся на законном основании Помещениями в МКД, потребители услуг Клиента.
- 1.14. **Услуги** — услуги по использованию Сервиса, которые Правообладатель предоставляет Клиенту по Договору.

2. Условия Сервиса

Условия Сервиса (*далее также — Условия*) содержат основные условия использования блоков Сервиса «Клиентский центр» Doma.ai в рамках Договора. Условия являются неотъемлемой частью Договора и обязательны для сторон с момента подписания Договора.

2.1. Порядок изменения Условий

- 2.1.1. Правообладатель может в любое время изменять Условия в одностороннем порядке. Условия в новой редакции вступают в силу с момента их опубликования на Сайте по адресу: <https://doma.ai/clientcenter>, а по ранее заключенным Договорам — через 20 рабочих дней с даты получения Клиентом соответствующего уведомления по электронной почте, указанной в Договоре.
- 2.1.2. Архив редакций Условий размещен на Сайте по ссылке: <https://doma.ai/archive>.
- 2.1.3. Стороны могут зафиксировать Условия в редакции, действующей на момент заключения Договора, подписав их в качестве приложения к Договору.

2.2. Базовые тарифы

2.2.1. Актуальные базовые тарифы на услуги по использованию Сервиса (*далее — Тарифы*) размещены на Сайте по ссылке: <https://doma.ai/clientcenter>.

2.2.2. К Договору применяются тарифы и цены, согласованные в Договоре. Изменение Тарифов, размещенных на Сайте, не оказывает влияния на согласованные сторонами условия Договора. При этом при согласовании цены услуг по каждому блоку Сервиса учитываются Тарифы, действующие на момент его подключения.

2.3. Каналы взаимодействия и типовые формы документов

2.3.1. Все взаимодействие по электронной почте согласно Условиям и Договору осуществляется исключительно по адресу электронной почты Правообладателя: inform@doma.ai.

2.3.2. Приложения к Условиям — типовые формы документов (*далее — Формы*) размещены на Сайте по ссылке: <https://doma.ai/clientcenter> и доступны для скачивания в редактируемом формате.

2.3.3. Перечень приложений к Условиям:

[Приложение № 1](#) — Адресный перечень МКД (примерная форма);

[Приложение № 2](#) — Перечень информационных ресурсов (форма);

[Приложение № 3](#) — Реестр собственников помещений (форма);

[Приложение № 4](#) — Заявка (форма);

[Приложение № 5](#) — Отчет об оказанных услугах (форма).

2.4. Ответность и приемка

2.4.1. Правообладатель в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направляет Клиенту Отчет посредством электронного документооборота или по адресу электронной почты, указанному в Договоре.

При формировании Отчета Правообладатель указывает только те показатели, которые относятся к фактически оказываемым услугам.

2.4.2. Клиент в срок не позднее 3 рабочих дней с момента получения Отчета должен согласовывать и направить Правообладателю подписанный Отчет или мотивированные замечания по нему.

2.4.3. При получении мотивированных замечаний по Отчету, Правообладатель в течение 5 рабочих дней направляет Клиенту скорректированный Отчет или организует проведение сверки.

2.4.4. После согласования Отчета стороны подписывают УПД в порядке, определенном в Договоре.

2.5. Использование Сервиса

2.5.1. Для целей оказания услуг Правообладатель предоставляет Клиенту право использования Сервиса на весь срок действия Договора на всей территории Российской Федерации.

2.5.2. Сервис построен по принципу организации и функционирования биологических нейронных сетей, в процессе оказания услуг по использованию Сервиса происходит их обучение.

Правообладатель заключает Договор с целью осуществления исследований, разработок и коммерциализации их результатов в рамках участия в проекте «Инновационный центр «Сколково».

3. Персональные данные

3.1. Каждая из сторон признает себя самостоятельным оператором по смыслу Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (*далее — Закон № 152-ФЗ*) в отношении персональных данных, полученных от другой стороны.

3.2. Сторона, передающая персональные данные (*далее — Передающая сторона*) другой стороне (*далее — Получающая сторона*), согласно ст. 431.2 Гражданского Кодекса РФ, заверяет и гарантирует Получающей стороне, что она:

3.2.1. Надлежащим образом уведомила субъектов персональных данных о передаче их персональных данных Получающей стороне (*по смыслу п.1. ч. 4 ст.18 Закона № 152-ФЗ*);

3.2.2. Обеспечила наличие правовых оснований для передачи персональных данных Получающей стороне, а также для последующей обработки Получающей стороной переданных персональных данных в соответствии с требованиями применимого законодательства.

3.3. Передающая сторона в разумный срок с момента получения соответствующего запроса от Получающей стороны, если иной срок не указан в самом запросе, предоставляет Получающей стороне документальные подтверждения наличия правовых оснований на передачу персональных данных Получающей стороне и последующей обработки персональных данных Получающей стороной, а также факта надлежащего уведомления субъектов о передаче их персональных данных (*по смыслу п.1. ч.4 ст.18 Закона №152-ФЗ*).

3.4. Получающая сторона обязуется обрабатывать полученные от Передающей стороны персональные данные в целях исполнения своих обязательств или реализации своих прав в рамках Договора, а именно в целях оказания Правообладателем Клиенту услуг по Договору.

3.5. Получающая сторона обязуется уничтожить или обеспечить уничтожение персональных данных (*если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению Получающей стороны*), полученных от Передающей стороны, по достижении цели их обработки, утраты необходимости в их достижении или при отсутствии иных оснований для продолжения обработки персональных данных.

3.6. Передающая сторона обязана информировать в разумные сроки Получающую сторону об обстоятельствах, влекущих необходимость прекратить или обеспечить прекращение обработки персональных данных, переданных Получающей стороне (*в том числе, сообщить о прекращении трудового и иного договора с субъектом, отзыве согласия субъектом и др.*).

3.7. В предусмотренных Договором случаях и в целях, указанных в этом разделе Условий, Получающая сторона имеет право привлекать третьих лиц к обработке персональных данных, полученных от Передающей стороны, путем поручения третьим лицам обработки указанных персональных данных, а также передавать персональные данные третьим лицам без поручения обработки персональных данных.

Привлечение третьих лиц к обработке персональных данных и передача персональных данных третьим лицам может осуществляться только при наличии соответствующих правовых оснований и при наличии договора, обязывающего соответствующее третье лицо обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных при их обработке. Перечень третьих лиц, которым вправе передавать персональные данные, включает в себя:

(1) Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (117312, город Москва, улица Вавилова, 19; ОГРН 1027700132195; ИНН 7707083893);

(2) Общество с ограниченной ответственностью «ПРОДОМ» (Адрес: 117342, город Москва, ул. Бутлерова, д. 17б, помещ. 86/12/3; ОГРН 1207700139668; ИНН 9728001711)

3.8. Стороны при обработке персональных данных обязаны принимать необходимые правовые, организационные и технические меры, предусмотренные Законом № 152-ФЗ и принимаемыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

3.9. Стороны соглашаются добросовестно сотрудничать и оказывать необходимое разумное содействие друг другу при рассмотрении и урегулировании запросов (*жалоб, требований, предписаний, претензий, судебных исков*), полученных любой из сторон от субъектов персональных данных, их представителей, уполномоченных органов или иных лиц, и касающихся обрабатываемых в рамках Договора персональных данных.

3.10. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая любое из обязательств по этому разделу Условий, несет ответственность в размере документально подтвержденных убытков, причиненных другой стороне в связи и исключительно в размере удовлетворенных в соответствии с судебными актами требований или в размере взысканных административных и иных штрафов, а также судебных расходов. В случае неисполнение или ненадлежащего исполнения одной из сторон любой обязанности, предусмотренной этим разделом Условий, другая сторона вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора и потребовать возмещения причиненных таким нарушением убытков.

3.11. В рамках исполнения Договора передача персональных данных осуществляется:

— по электронным каналам связи с принятием мер, исключающих несанкционированный доступ к передаваемым персональным данным (в том числе с использованием средств шифрования);

— на материальных носителях (бумажных и машинных носителях информации):

- почтой — в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи, установленными уполномоченным органом государственной власти;
- курьером — в закрытом виде, без возможности просмотра (доступа) содержимого по акту приема-передачи (накладной), с принятием мер контроля несанкционированного вскрытия (если применимо к упаковке).

При передаче документов на бумажном носителе документы заверяются подписью уполномоченного представителя и печатью (при наличии) передающей стороны.

4. Антикоррупционная оговорка

При заключении, исполнении, изменении и расторжении Договора стороны принимают на себя обязательство не осуществлять действий, квалифицируемых применимым законодательством как «коррупция» (в значении, определенном в статье 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»), а также иных действий (бездействия), нарушающих требования применимого законодательства, применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

5. Блок «Диспетчеризация»

5.1. Функционал

5.1.1. Блок «Диспетчеризация» предназначен для приема, регистрации и обработки Заявок Собственников помещений.

5.1.2. Функциональные возможности:

- (1) бесперебойная обработка телефонных вызовов, поступающих на телефонный номер Клиента согласно выбранному Клиентом тарифу;
- (2) прием и регистрация Заявок Собственников помещений;
- (3) передача Заявок Собственников помещений исполнителям в соответствии с Регламентом;
- (4) назначение исполнителей по Заявкам Собственников помещений для выполнения определенных работ в случае нестандартных ситуаций в соответствии с Регламентом;
- (5) контроль за своевременностью выполнения Заявок Собственников помещений или предоставления ответа Собственникам помещений;
- (6) оповещение специализированных организаций, обслуживающие лифтовое, газовое хозяйство, другое инженерное оборудование, уполномоченных представителей и аварийной бригады Клиента об авариях или перерывах в работе инженерных систем, а также для принятия оперативных мер по обеспечению безопасности граждан при аварийном состоянии конструкций;
- (7) переадресация при необходимости обращений на телефонные номера ответственных сотрудников или подразделений Клиента в соответствии с Регламентом;

- (8) формирование и хранение учетно-отчетной документации по поступающим Заявкам Собственников помещений и их выполнению;
- (9) запись и хранение телефонных разговоров в течение трех месяцев, предоставление доступа к записям Клиенту;
- (10) предоставление Собственникам помещений информации о ходе и результатах выполнения принятых Заявок Собственников помещений;
- (11) осуществление записи Собственников помещений на личный прием к ответственным представителям или руководству Клиента, предоставление контактной и иной информации в соответствии с Регламентом.

5.2. Тарифы

Название тарифа	Условия оказания услуг в рамках тарифа
Круглосуточный	24/7/365(366)
Только выходные дни	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
Только ночь	с 18 час. 00 мин. до 07 час. 59 мин. ² ежедневно, включая выходные и нерабочие праздничные дни
Старт	применяется, если Клиент фактически не осуществляет деятельность по управлению МКД, а услуги оказываются с целью приема и обработки звонков неопределенного круга лиц. После начала осуществления Клиентом деятельности по управлению МКД, данный тариф не подлежит применению.
Индивидуальный	согласованные индивидуальные условия

5.3. Настройка Сервиса

Регламент и документы

5.3.1. Клиент должен в срок не позднее чем за 3 рабочих дня до даты начала оказания услуг предоставить Правообладателю копии всех документов или баз данных, содержащих информацию, необходимую для для настройки Сервиса и оказания услуг *(в том числе, по жилому фонду, по распределению зон ответственности, по компетенциям сотрудников, форс-мажорным обстоятельствам и т. д.)*.

5.3.2. В случае несвоевременного или неполного предоставления Клиентом сведений или документов Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса.

5.3.3. Для настройки Сервиса под требования Клиента стороны в течение 20 рабочих дней с даты подключения блока «Диспетчеризация» согласовывают Регламент.

Адресный перечень

5.3.4. Клиент должен в течение 3 рабочих дней с момента подключения Блока «Диспетчеризация», но в любом случае не позднее 3 рабочих дней до даты начала оказания услуг направить

¹ Часовой пояс по месту нахождения Клиента

² Часовой пояс по месту нахождения Клиента

Правообладателю по электронной почте адресный перечень МКД для оказания услуг (далее — *Адресный перечень*).

5.3.5. Адресный перечень может быть направлен по форме [Приложения № 1](#) к Условиям или в свободной форме, но с обязательным указанием адреса МКД и площади Помещений.

5.3.6. Адресный перечень вступает в силу с момента его получения Правообладателем и становится обязательным для сторон.

5.3.7. Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня уведомлять Правообладателя об изменении Адресного перечня по электронной почте.

Телефония

5.3.8. Клиент самостоятельно обеспечивает бесперебойное функционирование телефонной связи или доступа к сети «Интернет», которые необходимы для оказания услуг по Договору, в том числе должен самостоятельно и своевременно оплачивать эти услуги.

5.3.9. Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса в случае перерывов и сбоев в работе связи.

5.3.10. Расходы на услуги связи не включаются в цену услуг и оплачиваются Клиентом самостоятельно организациям, предоставляющим эти услуги.

5.4. Гарантии в отношении качества услуг

5.4.1. Правообладатель гарантирует Клиенту, что оказываемые услуги соответствуют требованиям законодательства в отношении диспетчерских услуг (*Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке 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*).

5.5. Обязательные уведомления

5.5.1. Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня уведомлять Правообладателя о любых изменениях, которые влияют на оказание услуг (*например, об изменениях в штате сотрудников и подрядчиков, которые работают с Заявками Собственников помещений*).

5.5.2. При применении тарифа «Старт» Клиент должен срок не позднее 1 рабочего дня уведомить Правообладателя о начале осуществления деятельности по управлению МКД (*например, о внесении изменений в Реестр лицензий на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (если применимо), о решении органа государственного жилищного надзора, о заключении договора управления МКД с застройщиком после получения застройщиком разрешения на ввод МКД в эксплуатацию*). В этом случае стороны согласовывают Спецификацию (условия оказания услуг по Договору) с указанием иного тарифа. Правообладатель может приостановить оказание услуг до момента подписания Спецификации в новой редакции.

6. Блок «Интеграция с информационными ресурсами»

6.1. Функционал

6.1.1. Блок «Интеграция с информационными ресурсами» — раздел Сервиса, обеспечивающий интеграцию и обмен данными между Сервисом и Ресурсами.

6.1.2. Функциональные возможности:

- (1) автоматический мониторинг обращений, поступающих на Ресурсы;
- (2) регистрация обращений как Заявок Собственников помещений;
- (3) автоматическое назначение исполнителей по Заявкам Собственников помещений в соответствии с алгоритмами, согласованными сторонами в Регламенте;
- (4) контроль сроков подготовки ответов на обращения;
- (5) модерация ответов на обращения на предмет соответствия требованиям действующего законодательства и информационного ресурса;
- (6) экспорт ответа на обращение на Ресурс;
- (7) мониторинг возврата обращений на доработку, повторных обращений;
- (8) формирование отчетности по обращениям.

6.2. Тарифы

Тариф зависит от Ресурсов, в отношении которых оказываются услуги.

6.3. Настройка Сервиса

Регламент и документы

6.3.1. Для заказа услуг по использованию блока «Интеграция с информационными ресурсами» стороны подписывают перечень информационных ресурсов по форме [Приложения № 2](#) к Условиям (далее — *Перечень Ресурсов*), который становится частью Договора.

6.3.2. Клиент должен в срок не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты начала оказания услуг предоставить Правообладателю копии всех необходимых документов или баз данных, содержащих информацию, необходимую для настройки Сервиса и оказания услуг (*в том числе, по жилому фонду, по распределению зон ответственности, по компетенциям сотрудников, форс-мажорным обстоятельствам и т. д.*) и все необходимые регистрационные данные и права доступа к Ресурсам.

6.3.3. В случае несвоевременного или неполного предоставления Клиентом сведений, документов или прав доступа к Ресурсам, Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса.

6.3.4. Для настройки Сервиса под требования Клиента стороны в течение 20 рабочих дней с даты подключения блока «Интеграция с информационными ресурсами» согласовывают Регламент.

Адресный перечень

6.3.5. Клиент должен в течение 3 рабочих дней с момента подключения блока «Интеграция с информационными ресурсами», но в любом случае не позднее 3 рабочих дней до даты начала оказания услуг направить Правообладателю по электронной почте Адресный перечень.

6.3.6. Адресный перечень может быть направлен по форме [Приложения № 1](#) к Условиям или в свободной форме, но с обязательным указанием адреса МКД и площади Помещений.

6.3.7. Адресный перечень вступает в силу с момента его получения Правообладателем и становится обязательным для сторон.

6.3.8. Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня уведомлять Правообладателя об изменении Адресного перечня по электронной почте.

6.4. Обязательные уведомления

Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня уведомлять Правообладателя о любых изменениях, которые влияют на оказание услуг (*например, об изменениях в штате сотрудников и подрядчиков, которые работают с Заявками Собственников помещений*).

7. Блок «Информирование»

7.1. Функционал

Блок «Информирование» — раздел Сервиса для автоматического информирования Собственников помещений по заданным параметрам *(например, в целях повышения платежной дисциплины и собираемости платежей за жилищно-коммунальные и прочие услуги)*.

7.2. Настройка Сервиса

Заказ услуг и авансирование

7.2.1. Для заказа услуг в рамках подключенного блока «Информирование» Клиент направляет Правообладателю заявку с приложением реестра Собственников помещений по форме [Приложения № 3](#) к Условиям (далее — *Реестр Собственников помещений*).

7.2.2. На основании заявки исходя из количества контактов (телефонных номеров) в Реестре Собственников помещений, Правообладатель формирует и направляет Клиенту счет на оплату (авансовый платеж в размере 100% цены услуг по заявке).

7.2.3. Правообладатель вправе не приступать к оказанию услуг до момента поступления авансового платежа на расчетный счет Правообладателя.

7.2.4. В случае не поступления авансового платежа в течение 20 рабочих дней с даты получения Клиентом счета, заявка считается аннулированной.

Телефония

7.2.5. Клиент самостоятельно обеспечивает бесперебойное функционирование телефонной связи или доступа к сети «Интернет», которые необходимы для оказания услуг по Договору, в том числе должен самостоятельно и своевременно оплачивать эти услуги.

7.2.6. Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса в случае перерывов и сбоев в работе связи.

7.2.7. Расходы на услуги связи не включаются в цену услуг и оплачиваются Клиентом самостоятельно организациям, предоставляющим эти услуги.

7.2.8. Стороны могут согласовать в Договоре или заявке, что настройку блока «Информирование» и функционирование связи, которая необходима для оказания услуг, обеспечивает Правообладатель.

В этом случае положения [подпунктов 7.2.5.-7.2.7.](#) Условий не применяются, а Клиент дополнительно оплачивает услуги Правообладателя по настройке блока «Информирование». Цена этих услуг рассчитывается индивидуально по каждой заявке и указывается в УПД и счете.

7.3. Особенности оказания услуг и приемки

7.3.1. Правообладатель приступает к оказанию услуг в срок не позднее 3 рабочих дней с даты поступления авансового платежа, если стороны не согласовали другой срок.

7.3.2. Количество направляемых в течение отчетного периода заявок не ограничено. УПД отдельно по каждой заявке не формируется, данные по всем заявкам суммарно включаются в УПД по итогам Отчетного периода.

8. Блок «Информационная поддержка»

8.1. Функционал

Блок «Информационная поддержка» — раздел Сервиса для автоматизированной информационной поддержки Собственников помещений в рамках заданной тематики по персональному сценарию Клиента.

8.2. Тарифы

8.2.1. **Входящая коммуникация** — прием и регистрация входящих вызовов на телефонный номер Клиента от Собственников помещений, предоставление или получение информации, консультирование в рамках заданной тематики по персональному сценарию Клиента;

8.2.2. **Исходящая коммуникация** — совершение исходящих вызовов на телефонные номера Собственников помещений для предоставления или получения информации, консультирования Собственников помещений в рамках заданной тематики по персональному сценарию Клиента.

8.3. Настройка Сервиса

Заказ услуг и авансовый платеж (депозит)

8.3.1. Для заказа услуг в рамках подключенного блока «Информационная поддержка» Клиент направляет Правообладателю заявку по форме [Приложения № 4](#) к Условиям (*далее — заявка*).

8.3.2. На основании заявки Клиента Правообладатель формирует и направляет Клиенту счет на авансовый платеж (депозит), который Клиент оплачивает. Размер авансового платежа (депозита) рассчитывается как 100% цены планового объема услуг.

8.3.3. Правообладатель вправе не приступать к оказанию услуг до момента поступления авансового платежа (депозита) на расчетный счет Правообладателя, указанный в Договоре.

8.3.4. В случае не поступления авансового платежа (депозита) в течение 20 рабочих дней с даты получения Клиентом счета, заявка считается аннулированной.

8.3.5. При достижении планового объема услуг по заявке Правообладатель информирует Клиента и направляет новый счет на авансовый платеж (депозит).

8.3.6. Правообладатель вправе приостановить оказание услуг до момента поступления авансового платежа (депозита). Правообладатель возобновляет оказание услуг в течение 1 рабочего дня с даты поступления авансового платежа (депозита). В случае не поступления авансового платежа (депозита) в течение 20 рабочих дней с даты получения Клиентом счета, заявка считается исполненной.

Телефония

8.3.7. Клиент самостоятельно обеспечивает бесперебойное функционирование телефонной связи или доступа к сети «Интернет», которые необходимы для оказания услуг по Договору, в том числе должен самостоятельно и своевременно оплачивать эти услуги.

8.3.8. Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса в случае перерывов и сбоев в работе связи.

8.3.9. Расходы на услуги связи не включаются в цену услуг и оплачиваются Клиентом самостоятельно организациям, предоставляющим эти услуги.

8.3.10. Стороны могут согласовать в Договоре или заявке, что настройку блока «Информационная поддержка» и функционирование связи, которая необходима для оказания услуг, обеспечивает Правообладатель.

В этом случае положения [подпунктов 8.3.7. -8.3.9.](#) Условий не применяются, а Клиент дополнительно оплачивает услуги Правообладателя по настройке блока «Информационная поддержка». Цена этих услуг рассчитывается индивидуально по каждой заявке и указывается в УПД и счете.

8.4. Особенности оказания услуг и приемки

8.4.1. Правообладатель приступает к оказанию услуг в срок не позднее 3 рабочих дней с даты поступления авансового платежа (депозита), если стороны не согласовали другой срок.

8.4.2. Количество направляемых в течение отчетного периода заявок не ограничено.

8.4.3. Отчет и УПД отдельно по каждой заявке не формируются, данные по всем заявкам суммарно включаются в Отчет и УПД по итогам Отчетного периода.

9. Блок «Формирование аналитической отчетности по заявкам»

9.1. Функционал

Блок «Формирование аналитической отчетности по заявкам» — раздел Сервиса, позволяющий формировать детализированные аналитические отчеты по обрабатываемым Заявкам Собственников помещений.

9.2. Условия оказания услуг

Услуги блока «Формирование аналитической отчетности по заявкам» предоставляются исключительно как дополнительная услуга при использовании блоков «Диспетчеризация» или «Интеграция с информационными ресурсами».

9.3. Периодичность оказания услуг

9.3.1. Услуги могут оказываться одновременно или на постоянной основе с согласованной периодичностью. Периодичность указывается в Спецификации.

9.3.2. Если согласована разовая периодичность, для дальнейшего заказа услуг Клиент должен направить запрос на электронную почту Правообладателя.