

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

Редакция от 02.12.2024

Оглавление.....1

Основные термины и определения.....1

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. Использование Сервиса.....3

3. Персональные данные.....3

4. Антикоррупционная оговорка.....5

5. Блок «Формирование платежных документов».....5

 5.1. Функционал.....5

 5.2. Услуги по использованию Блока «Формирование платежных документов».....6

 5.3. Настройка Сервиса.....7

 5.8. Обязательные уведомления.....8

6. Блок «Обмен данными с ГИС ЖКХ».....8

 6.1. Функционал.....8

 6.2. Настройка Сервиса.....8

 6.3. Обязательные уведомления.....8

 6.4. Условия оказания услуг.....8

7. Блок «Обмен данными с ГЦЖС».....9

 7.1. Функционал.....9

 7.3. Тарифы.....9

 7.4. Условия оказания услуг.....9

8. Блок «Формирование справок».....9

 8.1. Функционал.....9

 8.2. Условия оказания услуг.....9

 8.3. Периодичность оказания услуг.....9

9. Блок «Архивное хранение данных».....9

 9.1. Функционал.....9

 9.2. Условия оказания услуг.....9

10. Блок «Консультирование по начислениям».....10

 10.1. Функционал.....10

 10.2. Тарифы.....10

 10.3. Настройка Сервиса.....11

 10.4. Условия оказания услуг.....11

Основные термины и определения

- 1.1. **ГИС ЖКХ** — Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, созданная в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».
- 1.2. **ГЦЖС** — Государственное казенное учреждение города Москвы «Городской центр жилищных субсидий».
- 1.3. **Договор** — договор о предоставлении услуг по использованию Сервиса между Правообладателем и Клиентом.
- 1.4. **ЖКУ** — жилищно-коммунальные и прочие услуги.
- 1.5. **Лицевой счет** — совокупность информации в электронном виде, с использованием которой осуществляется учет начислений и оплат за ЖКУ.
- 1.6. **МКД** — многоквартирный дом или иной объект недвижимости, находящийся в управлении или обслуживании Клиента.
- 1.7. **Отчетный период** — 1 календарный месяц.
- 1.8. **Платежный документ** — счет за услуги, оказанные Клиентом, содержащий начисления за текущий Расчетный период и задолженности предыдущих периодов. Правообладатель вправе включать в Платежный документ начисления по прочим услугам, оказываемым третьими лицами.
- 1.9. **Помещение** — жилое или нежилое помещение в МКД. Исключение: помещения, включенные в состав общего имущества.
- 1.10. **Программный комплекс Doma.ai** — комплекс принадлежащих Правообладателю программ для ЭВМ для автоматизации процессов в сфере управления МКД.
- 1.11. **Расчетный период** — 1 календарный месяц, применяемый для учета и расчета начислений за ЖКУ.
- 1.12. **Регламент** — Регламент информационного взаимодействия, детально определяющий согласованные сторонами алгоритмы оказания услуг по конкретному Блоку Сервиса.
- 1.13. **Сайт** — комплекс информационных ресурсов Правообладателя в сети Интернет, объединенных доменным именем doma.ai, включая все его субдомены.
- 1.14. **Сервис** — это Сервис «Расчетный центр» Doma.ai, компонент Программного комплекса Doma.ai для оптимизации информационно-технологического взаимодействия между участниками расчетов за ЖКУ.
- 1.15. **Собственники помещений** — собственники и иные лица, пользующиеся на законном основании Помещениями в МКД, потребители услуг Клиента.
- 1.16. **Сроки формирования Платежных документов** — плановая дата начала формирования Платежных документов, период формирования Платежных документов, плановая дата окончания формирования Платежных документов и иные сроки и условия, необходимые для исполнения сторонами обязательств по Договору.
- 1.17. **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 «Расчетный 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/countcenter>, 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/countcenter>.

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 стоимости 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: rc@doma.ai.

2.3.2. Перечень приложений к Условиям:

[Приложение № 1](#) — Регламент информационного взаимодействия;

[Приложение № 2](#) — Перечень формируемых отчетных форм;

[Приложение № 3](#) — Форматы импорта данных;

[Приложение № 4](#) — Адресный перечень МКД (примерная форма);

2.3.3. Приложения № 3 и № 4 к Условиям — типовые формы документов (далее — *Формы*) размещены на Сайте по ссылке: <https://doma.ai/countcenter> и доступны для скачивания в редактируемом формате.

2.4. Использование Сервиса

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

2.4.2. 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. Термины, связанные с обработкой персональных данных, для целей Договора трактуются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — *Закон № 152-ФЗ*).

3.2. В рамках Договора Клиент поручает Правообладателю обработку персональных данных субъектов персональных данных, в следующих целях:

Цель обработки персональных данных	Перечень персональных данных	Категории субъектов персональных данных
Выполнение договорных обязательств	Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, сведения о праве собственности на объекты недвижимости, данные о задолженности	Собственники помещений

Выполнение договорных обязательств	Фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес электронной почты, контактный номер телефона	Представители Клиента
------------------------------------	---	-----------------------

3.3. Правообладателю поручается осуществлять как автоматизированную, так и без использования средств автоматизации обработку персональных данных субъектов персональных данных с совершением следующих действий: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение и передача (предоставление, доступ) ПДн.

Правообладателю разрешается передача (предоставление, доступ) в Общество с ограниченной ответственностью «Рублево-Архангельское Расчетный центр-Цифровое пространство» (ОГРН 122 770 0 208 933, ул. Поклонная, дом 3, корп. 4, эт. 5, пом. 32, г. Москва, 121170) для обработки по поручению Клиента в целях выполнения договорных обязательств. Передача разрешается при условии заключения с указанным лицом соответствующего договора, в котором на третье лицо возлагаются обязанности по соблюдению правил обработки персональных данных, а также требования по обеспечению безопасности персональных данных. Перечень действий, совершаемых Обществом с ограниченной ответственностью «Рублево-Архангельское Расчетный центр-Цифровое пространство» с персональными данными включает в себя хранение, накопление, систематизацию, уточнение (обновление, изменение), удаление и уничтожение. Обществу с ограниченной ответственностью «Рублево-Архангельское Расчетный центр-Цифровое пространство» запрещено осуществлять передачу персональных данных третьим лицам без предварительного письменного разрешения Клиента и согласия субъектов персональных данных либо иных законных оснований.

3.4. Клиент гарантирует:

- наличие согласия субъектов персональных данных на поручение обработки их персональных данных Правообладателем в целях исполнения обязательств по Договору;
- персональные данные получены законными способами, цели, указанные при сборе персональных данных, соответствуют целям исполнения обязательств по Договору и поручения на обработку персональных данных;
- доведение до Правообладателя информации о прекращении обработки персональных данных в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных или отсутствия иных оснований обработки персональных данных.

3.5. Правообладатель обязуется осуществлять обработку персональных данных субъектов персональных данных, полученных от Клиента в соответствии с требованиями Закона № 152-ФЗ и условиями этого поручения.

3.6. Правообладатель обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных, требования, предусмотренные ч. 5 ст. 18, ст. 18.1 Закона № 152-ФЗ, а также обеспечить защиту персональных данных в соответствии с требованиями ст. 19 Закона № 152-ФЗ, принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, в частности:

- применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;
- установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных;
- оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;
- восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер;

- контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных;
- обеспечение сохранности персональных данных обрабатываемых на материальных носителях персональных данных.

3.7. Правообладатель при получении соответствующего запроса от Клиента предоставляет ему:

- подтверждение принятия мер и соблюдении в целях исполнения поручения Клиента требований, установленных [пунктом 3.6.](#), обязанностей по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке. Подтверждение принятия мер предоставляется в разумный срок;
- при поступлении Клиенту запроса Роскомнадзора, информацию о подтверждении или опровержении случаев, установленных ч. 3.1 ст. 21 Закона № 152-ФЗ.

3.8. По истечении срока действия Договора, достижении цели обработки персональных данных, либо по письменному требованию Клиента Правообладатель обязуется в срок, установленный Законом № 152-ФЗ, уничтожить персональные данные субъектов персональных данных или обеспечить их уничтожение, если иное не установлено федеральным законодательством.

3.9. В рамках исполнения Договора передача персональных данных между сторонами может осуществляться в электронном виде (по электронным каналам связи, на машинных носителях информации) или на бумажных носителях.

3.9.1. Передача персональных данных по электронным каналам связи осуществляется между сторонами с применением средств шифрования. При необходимости обеспечения целостности информации передача в электронном виде осуществляется с использованием средств электронной подписи.

3.9.2. Передача персональных данных на машинном носителе информации осуществляется по Акту приема-передачи (сопроводительным письмом).

3.9.3. При передаче документов на бумажном носителе документы заверяются печатью и подписью уполномоченного представителя 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 «Формирование платежных документов»

5.1. Функционал

5.1.1. Блок «Формирование платежных документов» — раздел Сервиса для расчета размера платы за ЖКУ и формирования Платежных документов.

5.1.2. Функциональные возможности:

(1) Сбор и актуализация информации:

- об общедомовом потреблении коммунального ресурса (коммунальной услуги);
- об индивидуальном потреблении коммунального ресурса (коммунальной услуги);
- о количестве зарегистрированных в жилых помещениях *(возможность настройки автоматизированного обмена информацией с органом или лицом, осуществляющим функции регистрационного учета граждан по месту пребывания и по месту жительства при наличии технической возможности на стороне указанного органа или лица)*;
- о количестве проживающих в жилых помещениях;
- о гражданах, имеющих право на меры социальной поддержки (льготы) по оплате жилого помещения, коммунальных и прочих услуг;

- о степени благоустройства МКД, отдельных Помещений (*в т. ч. обеспеченность коммунальными ресурсами/услугами*);
- о физических характеристиках Помещения;
- о тарифах (ценах) на предоставляемые коммунальные ресурсы/услуги и иные услуги, непосредственно связанные с Помещениями;
- о поступлении платежей;
- о задолженности Собственников помещений.

(2) Обработка информации:

- расчет стоимости коммунального ресурса/услуги, потребленного в Помещении;
- расчет стоимости индивидуального потребления;
- расчет стоимости коммунального ресурса/услуги, потребленного на общедомовые нужды;
- расчет стоимости потребленного объема на общедомовые нужды и его доли относимой на конкретное Помещение;
- отражение поступивших денежных средств на Лицевых счетах Собственников помещений, их долей, причитающихся на конкретные услуги;
- проведение перерасчетов в случае объективного изменения информации, явившейся основанием для первичного расчета и включения в Платежные документы.

(3) Технологическое взаимодействие:

- обеспечение обмена информацией о показаниях приборов учета между участниками взаимодействия;
- информирование Собственников помещений об объемах и стоимости потребленного коммунального ресурса/услуги, иных услугах, непосредственно связанных с Помещениями;
- формирование в электронном виде Платежных документов;
- передача и получение информации о платежах между участниками взаимодействия посредством доступных средств передачи информации (*сеть Интернет, электронный носитель, бумажный носитель*);
- доведение до участников взаимодействия сведений о произведенных перерасчетах, об отклонениях в качестве/количестве коммунального ресурса/услуги;
- возможность фильтрации Лицевых счетов, по которым по состоянию на расчетную дату не было платежей и имеется задолженность за услуги, оказываемые Клиентом.

(4) Предоставление информации:

- формирование отчетных форм в соответствии с [Приложением № 2](#) к Условиям;
- формирование иных отчетных форм, аналитических материалов, заключений и т.п. в порядке и на условиях, определяемых отдельными соглашениями;
- предоставление возможности использования удаленных автоматизированных рабочих мест в Сервисе с доступом к информации.

5.2. Услуги по использованию Блока «Формирование платежных документов»

5.2.1. Правообладатель с помощью Сервиса организует:

- расчет размера платы за услуги, оказываемые Клиентом, на основании информации, представленной Клиентом;
- формирование Платежных документов с включением сведений о платежах на основании информации, представленной Клиентом, с обеспечением соответствия Платежных документов требованиям и рекомендациям действующего законодательства;
- предоставление доступа к сформированным Платежным документам с возможностью их загрузки;
- консультирование Клиента по вопросам подбора и применения корректных схем расчетов, иным вопросам, связанным с Договором.

5.2.2. Правообладатель обеспечивает:

- надлежащее технологическое функционирование Сервиса;

- актуальность Лицевых счетов, отражение информации о начислениях за услуги, оказываемые Клиентом, о поступивших платежах за указанные услуги, пени, задолженности, по данным полученным от Клиента;
 - актуализацию Лицевых счетов в случае изменения информации о Собственниках помещений;
 - формирование и предоставление Клиенту в электронном виде отчетов, предусмотренных [Приложением № 2](#) к Условиям, а также по требованию Клиента — на бумажном носителе;
 - предоставление по требованию Клиента на основании письменного запроса контролирующих или правоохранительных органов, Собственников помещений или иных лиц информации в срок, указанный в запросе, но не менее 3-х рабочих дней (например, информацию по начислениям согласно Платежным документам, оплатам, пени, задолженности по каждому Собственнику помещений).
- 5.2.3. Правообладатель информирует Клиента, если информация в формируемых Платежных документах не соответствует нормам законодательства и предлагает варианты корректного проведения начислений и отображения информации. При этом Правообладатель не несет ответственность за достоверность предоставленных Клиентом данных.
- 5.2.4. При расторжении Договора Правообладатель в течение 5 рабочих дней передает Клиенту в электронном виде всю актуальную на дату расторжения Договора базу данных Лицевых счетов и иную имеющуюся информацию.

5.3. Настройка Сервиса

Регламент

- 5.3.1. Стороны обязуются соблюдать Регламент информационного взаимодействия согласно [Приложению № 1](#) к Условиям и Сроки формирования Платежных документов.
- 5.3.2. В срок не позднее чем за 10 рабочих дней до даты начала оказания услуг стороны согласовывают Сроки формирования Платежных документов с учетом сроков, установленных для предоставления Платежных документов Собственникам помещений. При изменении таких сроков, Клиент обязуется незамедлительно сообщить об этом Правообладателю по электронной почте с целью согласования новых Сроков формирования Платежных документов.

Документы и обмен информацией

- 5.4. Клиент должен в срок не позднее чем за 10 рабочих дня до даты начала оказания услуг предоставить Правообладателю в электронном виде копии всех документов или баз данных, содержащих информацию, необходимую для для настройки Сервиса и оказания услуг:
- скан-копии копии документов, являющихся основанием для осуществления функций управления МКД;
 - в формате excel информацию по форматам импорта данных согласно [Приложению № 3](#) к Условиям;
 - в электронном виде реквизиты, на которые ведется сбор платежей (или карточка организации с указанными реквизитами).
- 5.5. Клиент должен ежемесячно с учетом Сроков формирования Платежных документов предоставлять Правообладателю в электронном виде:
- информацию по проводимым корректировкам начислений, изменению параметров Лицевых счетов, влияющих на проведение расчета (*в том числе сведения о поступивших платежах*);
 - информацию, необходимую для расчета платы за потребленные ресурсы/услуги в части общедомового потребления (*в том числе показания общедомовых приборов учёта*).
- 5.6. При отсутствии технической возможности настройки автоматизированного обмена информацией с органом или лицом, осуществляющим функции регистрационного учета граждан по месту пребывания и по месту жительства, Клиент самостоятельно получает сведения о количестве зарегистрированных в жилых помещениях и обеспечивает их актуализацию не реже 2 раз за Расчетный период.

5.7. В случае несвоевременного или неполного предоставления Клиентом сведений или документов Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса, в том числе за нарушение Сроков формирования Платежных документов.

5.8. Обязательные уведомления

5.8.1. Клиент должен в срок не позднее чем за 2 рабочих дня уведомлять Правообладателя по электронной почте о любых изменениях, которые имеют значение для оказания услуг (*например, изменение собственника; изменение количества зарегистрированных или проживающих лиц; факт установки, демонтажа, поверки индивидуальных приборов учета*). Если такие сведения представлены Клиентом позднее Сроков формирования Платежных документов, они применяются начиная со следующего Расчетного периода.

5.8.2. Клиент должен в срок не позднее чем за 1 рабочий день уведомлять Правообладателя по электронной почте, а также лиц, осуществляющие прием платежей, об изменении своих платежных реквизитов.

6. Блок «Обмен данными с ГИС ЖКХ»

6.1. Функционал

6.1.1. Блок «Обмен данными с ГИС ЖКХ» — раздел Сервиса, позволяющий настроить автоматизированный обмен данными с ГИС ЖКХ.

6.1.2. Функциональные возможности:

Автоматизированный обмен данными в порядке, сроки и с периодичностью, предусмотренной совместным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 29.02.2016 № 74/114/пр.

6.2. Настройка Сервиса

Документы и права доступа

6.2.1. Клиент должен в срок не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты начала оказания услуг предоставить Правообладателю копии всех необходимых документов или баз данных, содержащих информацию, необходимую для настройки Сервиса и оказания услуг, и все необходимые права доступа в ГИС ЖКХ в порядке и способами, предусмотренными совместным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28.12.2015 № 589/944/пр.

6.2.2. Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня предоставлять Правообладателю по его запросу дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг.

6.2.3. В случае несвоевременного или неполного предоставления Клиентом сведений, документов или прав доступа в ГИС ЖКХ, необходимых для оказания услуг по использованию Сервиса, Правообладатель не несет ответственности за качество работы Сервиса.

6.3. Обязательные уведомления

Клиент должен в срок не позднее 1 рабочего дня уведомлять Правообладателя о любых изменениях, которые влияют на оказание услуг.

6.4. Условия оказания услуг

Услуги блока «Обмен данными с ГИС ЖКХ» являются дополнительными и предоставляются в рамках использования Клиентом блока «Формирование платежных документов».

7. Блок «Обмен данными с ГЦЖС»

7.1. Функционал

7.1.1. Блок «Обмен данными с ГЦЖС» — раздел Сервиса, позволяющий настроить загрузку документов (отчетов), содержащих сведения о недополученных доходах в связи с предоставлением гражданам мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи в автоматизированную информационную систему уполномоченной организации (ГЦЖС).

7.2. Функциональные возможности:

- формирование по итогам Отчетного периода отчета в утвержденном ГЦЖС формате;
- загрузка отчета через личный кабинет Клиента в автоматизированной информационной системе ГЦЖС;
- при получении ответа о возникновении ошибок — их исправление и повторная загрузка отчета.

7.3. Тарифы

Цена услуг Блока «Обмен данными с ГЦЖС» рассчитывается согласно тарифу от общего количества Лицевых счетов, в отношении которых оказываются услуги Блока «Формирование платежных документов» и не зависит от количества лицевых счетов, по которым гражданам предоставляются меры социальной поддержки.

7.4. Условия оказания услуг

Услуги Блока «Обмен данными с ГЦЖС» являются дополнительными и предоставляются в рамках использования Клиентом блока «Формирование платежных документов».

8. Блок «Формирование справок»

8.1. Функционал

Блок «Формирование справок» — формирование детализированных аналитических отчетов.

8.2. Условия оказания услуг

Услуги блока «Формирование справок» предоставляются исключительно как дополнительная услуга при использовании блока «Формирование платежных документов».

8.3. Периодичность оказания услуг

8.3.1. Услуги могут оказываться единовременно или на постоянной основе с согласованной периодичностью. Периодичность указывается в Спецификации.

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

9. Блок «Архивное хранение данных»

9.1. Функционал

Блок «Архивное хранение данных» — раздел Сервиса для хранения данных об исторических начислениях без их актуализации *(данные по закрытым лицевым счетам, в том числе в случае прекращения осуществления деятельности по управлению МКД)*.

9.2. Условия оказания услуг

Услуги блока «Архивное хранение данных» могут предоставляться и как дополнительная услуга при использовании блока «Формирование платежных документов» и как отдельная услуга.

10. Блок «Консультирование по начислениям»

10.1. Функционал

10.1.1. Блок «Консультирование по начислениям» — раздел Сервиса для приема, регистрации и обработки Обращений Собственников помещений по вопросам, касающимся начислений за ЖКУ (далее — *Обращения*).

10.1.2. Функциональные возможности:

- обработка телефонных вызовов;
- прием и регистрация обращений Собственников помещений;
- передача Обращений Собственников помещений исполнителям в соответствии с Регламентом;
- прием показаний индивидуальных приборов учета (далее — *ИПУ*);
- передача информации о показаниях ИПУ Клиенту или в расчетный центр в соответствии с согласованным Регламентом информационного взаимодействия.

10.1.3. В рамках блока «Консультирование по начислениям» осуществляется обработка Обращений по вопросам:

- порядка открытия или изменения Лицевого счета;
- порядок перерасчета стоимости ЖКУ;
- детализация перерасчета, начислений, пеней;
- порядок предоставления актов поверки ИПУ, контрольных показаний ИПУ, ввода ИПУ в эксплуатацию;
- получение копий финансово-лицевого счета, Единого жилищного документа, справок по Лицевому счету;
- поиск и зачисление платежей;
- иные вопросы.

10.1.4. В рамках блока «Консультирование по начислениям» Собственникам помещений предоставляется информация по вопросам:

- предоставление номера Лицевого счета;
- смена Собственника помещения;
- регистрация и использование личного кабинета;
- сроки и способы передачи показаний ИПУ;
- сроки и способы оплаты платежных документов;
- информация о тарифах, расшифровке наименований услуг, объемах потребления услуг, стоимости услуг, сумме задолженности, причинах начисления пени, о начислениях за капитальный ремонт;
- проверка поступления платежа;
- порядок действий при ошибочном платеже или переплате.

10.2. Тарифы

10.2.1. Цена услуг определяется исходя из базовой ставки обслуживания одного Лицевого счета, для которого установлена возможность обращения Собственников помещений в рамках Договора.

10.2.2. Оплата осуществляется на абонентской основе, вне зависимости от количества фактических Обращений Собственников помещений.

10.3. Настройка Сервиса

Регламент и документы

10.3.1. 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 настройки Сервиса и оказания услуг.

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

10.3.3. Для настройки Сервиса под требования Клиента стороны в течение 20 рабочих дней с даты подключения блока «Консультирование по начислениям» согласовывают Регламент.

Адресный перечень

10.3.4. Клиент должен не позднее чем за 10 рабочих дней до даты начала оказания услуг направить Правообладателю по электронной почте адресный перечень МКД для оказания услуг (*далее — Адресный перечень*).

10.3.5. Адресный перечень может быть направлен по форме [Приложения № 4](#) к Условиям или в свободной форме, но с обязательным указанием адреса МКД и количеств Лицевых счетов.

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

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

Телефония

10.3.8. Клиент самостоятельно обеспечивает бесперебойное функционирование телефонной мобильной или стационарной связи или доступа к сети «Интернет», которые необходимы для оказания услуг блока «Консультирование по начислениям», в том числе должен самостоятельно и своевременно оплачивать услуги связи.

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

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

10.3.11. Стороны могут согласовать в Договоре, что настройку блока «Консультирование по начислениям» и функционирование связи, которая необходима для оказания услуг, обеспечивает Правообладатель.

10.3.12. В этом случае положения [подпунктов 10.3.8.-10.3.10.](#) Условий не применяются, а Клиент дополнительно оплачивает услуги Правообладателя по настройке блока «Консультирование по начислениям». Цена этих услуг рассчитывается индивидуально указывается в УПД и счете.

10.4. Условия оказания услуг

10.4.1. Услуги блока «Консультирование по начислениям» оказываются с 09 час. 00 минут до 18 час. 00 мин.¹ с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.4.2. Услуги блока «Консультирование по начислениям» могут предоставляться и как дополнительная услуга при использовании блока «Формирование платежных документов» и как отдельная услуга.

¹ Часовой пояс по месту нахождения Клиента

Регламент информационного взаимодействия в рамках Блока «Формирование платежных документов»

1. Общие положения

- 1.1. При поступлении запроса от Клиента (*далее по тексту Регламента информационного взаимодействия — Запрос*) Правообладатель предоставляет Клиенту ответ о выполнении Запроса или о принятии Запроса в работу срок не позднее рабочего дня, следующего за датой получения Запроса.
- 1.2. В случае невозможности выполнения Запроса в установленные сроки, Правообладатель сообщает Клиенту возможные сроки выполнения Запроса и согласовывает с ним дату выполнения, либо сообщает, что выполнение Запроса не представляется возможным по техническим причинам. Правообладатель вправе сообщить Клиенту о потенциальных рисках, возникающих при выполнении Запроса, и потребовать от Клиента письменное подтверждение (в том числе по электронной почте) необходимости его выполнения с учетом указанных рисков.
- 1.3. Запросы, касающиеся текущих расчетов или корректировки предварительных Платежных документов являются приоритетными и рассматриваются в первую очередь. В случае, если при проверке Платежных документов Клиентом предоставляется новая информация для расчета, Сроки формирования Платежных документов подлежат переносу на срок не более 5 рабочих дней. В период формирования Платежных документов предполагается оперативное участие Клиента в части проверки и согласования. При отсутствии ответа Клиента на запрос Правообладателя в течение более чем 24 часов, Сроки формирования Платежных документов подлежат переносу на срок не более 5 рабочих дней.
- 1.4. Запросы, не касающиеся текущих расчетов, но имеющие существенное значение для Клиента (*например, в случае наличия запроса контролирующих органов*) срок предоставления данных согласовывается индивидуально и может быть меньше регламентированного. При этом Правообладатель не формирует непосредственно ответ на Запрос, а предоставляется информация в формате, предусмотренном техническими возможностями Сервиса. В случае необходимости подготовки информации в не автоматизированном режиме, Правообладатель оценивает возможность такой подготовки и предполагаемые сроки. Срок выполнения Запроса при этом сдвигается.
- 1.5. Все Запросы по текущему Расчетному периоду, направленные в адрес Правообладателя до согласованной даты начала формирования Платежных документов, должны быть отработаны до согласованной даты завершения формирования Платежных документов за этот Расчетный период, при этом все данные должны быть учтены в текущих Платежных документах.

2. Сроки выполнения запросов

Категория (тема) Запроса	Сроки выполнения Запроса
Показания (файл от Клиента)	Не позднее согласованной даты расчета
Единичные показания, поверка	Не позднее согласованной даты формирования Платежных документов
Оплаты	2–3 рабочих дня при условии предоставления корректных данных и банковской выписки для осуществления сверки платежей, но не позднее плановой даты формирования Платежных документов

Сверка оплат	В течение 2-х рабочих дней согласовывается график осуществления сверки, запрашивается необходимая уточняющая информация
Данные для расчета Платежных документов	Не позднее согласованной даты формирования Платежных документов. В случае предоставления информации позднее данного срока, Сроки формирования Платежных документов сдвигаются Правообладателем, но не более чем на 5 рабочих дней.
Согласование Платежных документов на выпуск	1 рабочий день на закрытие расчетов и отправку Клиенту Платежных документов для печати после согласования Клиентом выпуска посредством электронной почты. В случае, если выпуск согласован Клиентом после окончания рабочего дня, отправка Платежных документов для печати производится в срок не позднее следующего рабочего дня.
Корректировка предварительных Платежных документов (Клиент имеет замечания по предварительному расчету)	До 1-го рабочего дня на внесение корректировок и повторную отправку Платежных документов. В случае, если при проверке Платежных документов Клиентом предоставляется новая информация для расчета, Сроки формирования Платежных документов сдвигаются.
Проверка корректности ранее выставленных квитанций (сверка объемов коммунальных услуг, показаний, оплат, сальдо и т.д.)	В течение 2-х рабочих дней согласовывается график сверки, запрашивается необходимая уточняющая информация. Если данные влияют на расчет текущего Расчетного периода — не позднее плановой даты расчета.
Запрос отчетов (плановые)	Отчеты, являющиеся приложением к Платежным документам, направляются вместе с согласованными Платежными документами или в течение следующего рабочего дня при наличии технической возможности формирования таких отчетов без закрытия Расчетного периода. Расчетный период закрывается после разности платежей, поступивших в последний день Расчетного периода. Отчеты предоставляются в течение 3-х рабочих дней после предоставления банковской выписки за последний день месяца.

Запрос отчетов (внеплановые)	В течение периода формирования Платежных документов при наличии технической возможности Запрос выполняется в срок до 4-х рабочих дней, либо согласовывается иной срок выполнения Запроса. В иные периоды, кроме периода формирования Платежных документов, Запрос выполняется в течение 3-х рабочих дней при наличии технической возможности. При необходимости обработки большого количества данных сроки могут быть согласованы индивидуально.
Первичные данные для открытия новых Лицевых счетов	Данные, поступившие до даты начала периода формирования Платежных документов отрабатываются в текущем Расчетном периоде. Все данные, предоставленные после указанной даты обрабатываются в рамках плановой подготовки к расчетам следующего Расчетного периода.
Иные запросы	Срок согласовывается индивидуально в зависимости от Запроса

Приложение № 2
к Условиям Сервиса

Перечень формируемых отчетных форм

Наименование отчета	Настройки отчета для вывода по умолчанию	Настройки отчета для вывода по требованию	Способ предоставления информации
			на бумажном носителе
Информация по жилому фонду	По типу собственности: все, приватизированные, неприватизированные квартиры. С учетом и без учета нежилых помещений		по требованию
Сальдовая ведомость по лицевым счетам	Все услуги	Отдельные услуги	по требованию
Сальдовая ведомость по домам и услугам	Все услуги	Отдельные услуги	по требованию
Ведомость начислений по коммунальным услугам, с учетом показаний ИПУ	Смешанные данные с учетом постоянного потребления нежилых помещений (общий отчет)	Данные в рублях/данные в единицах потребления. Без учета постоянного потребления нежилых помещений. Итоги по домам	по требованию
Задолженность по количеству месяцев	период: 3 месяца, без разделения услуг по общим долгам и долгам текущей ук	период: 3 и 6 месяцев. С разделением услуг	по требованию
Отчет о поступлениях (финансовый отчет)	В разрезе поставщиков и услуг	В разрезе услуг	да
Реестр начислений для банка			по требованию
Отчет по льготам			по требованию