

П Р А В И Л А

выполнения работ (оказания услуг)

Настоящий документ «Правила выполнения работ (оказания услуг)» регулирует порядок и условия выполнения работ (оказания услуг), входящих в состав Пакетов, которые приобретены Заказчиком по Договору.

1. Термины и определения

- 1.1. В настоящем документе, если из его текста прямо не следует иное, следующие слова и выражения имеют указанные ниже значения:
 - 1.1.1. Договор - договор возмездного оказания услуг по предоставлению Пакетов, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком на основании Публичной оферты, размещенной и/или доступной в сети Интернет по адресу: <https://faktorium.ru/company/docs/>
 - 1.1.2. Заявка – заявка Заказчика о выполнении работ (оказании услуг) в рамках Пакета, предоставленного по Договору.
 - 1.1.3. Приложение - приложение, разработанное Исполнителем для коммуникации с Заказчиком, и которое может являться коннектором для индивидуальных доработок системы Битрикс 24 по запросу Заказчика.
- 1.2. В настоящих Правилах могут быть использованы термины и определения, не определенные в п.1.1. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Правил. В случае отсутствия однозначного толкования термина или определения в тексте Правил следует руководствоваться его толкованием, определенным: в первую очередь — документами, образующими Договор между Сторонами, во вторую очередь — законодательством Российской Федерации, и в последующем — обычаями делового оборота и научной доктриной.

2. Общие положения

- 2.1. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, работы выполняются (услуги оказываются) на основании Заявки Заказчика, поданной в течение срока действия Пакета.
- 2.2. Заявка Заказчика на выполнение работ (оказание услуг) по Пакету должна содержать максимально подробное описание цели и существа работ (услуг) и их ожидаемого результата.
- 2.3. Заказчик обязан назначить и предоставить доступ к Приложению Исполнителя одного уполномоченного представителя для взаимодействия с Исполнителем по любым вопросам, касающимся исполнения Договора, в том числе, но не ограничиваясь указанным: для получения и предоставления информации, принятия решений, получения и согласования промежуточных и окончательных результатов работ, совершения иных действий со стороны Заказчика, сообщить о таком лице Исполнителю и предоставить его контактную информацию. До момента сообщения Заказчика Исполнителю о назначении такого лица и его контактной информации, любой представитель Заказчика, взаимодействующий с Исполнителем, считается должным образом уполномоченным Заказчиком на совершение любых действий по Договору с Исполнителем.
- 2.4. Заказчик обязан своевременно предоставлять Исполнителю запрашиваемые материалы и сведения и производить необходимые согласования. Срок для

ответа на запрос Исполнителя: не более 2 (Двух) рабочих дней, если иной срок не согласован Сторонами дополнительно. В случае отсутствия реакции Заказчика на запрос Исполнителя или его фактического неисполнения в течение установленного срока, Исполнитель вправе перенести возобновление работ (услуг) по Заявке на ближайшее доступное время.

- 2.5. В течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента окончания Исполнителем выполнения работ (оказания услуг) по Заявке Заказчик обязан подтверждать их надлежащее выполнение (оказание) Исполнителем или сообщать Исполнителю о обнаруженных недостатках. В случае, если Заказчик в установленный срок не сообщил Исполнителю о недостатках работ (услуг), выполненных (оказанных) по Заявке, они считаются выполненными (оказанными) надлежащим образом.
- 2.6. В случае, если работы (услуги) по Пакету ограничены по их объему, измеряемому в часах и соответствующему времени, фактически затраченному Исполнителем на их выполнение (оказание):
 - 2.6.1. учет объема работ (услуг), выполненных (оказанных) по Пакету (учет часов), ведется Исполнителем;
 - 2.6.2. учет ведется с округлением до 0,5 часа;
 - 2.6.3. текущая информация о выполненном и оставшемся объеме работ (услуг) по Пакету (количестве использованных и оставшихся часов) предоставляется Заказчику по его запросу или по инициативе Исполнителя, а также в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.
- 2.7. Все работы, касающиеся системы «Битрикс 24», выполняются Исполнителем в пределах, разрешенных правилами и условиями её использования, включая все содержащиеся такие правила и условия соглашения, политики и иные документы и информацию. Заказчик не вправе требовать от Исполнителя совершения действий, прямо запрещенных в системе «Битрикс 24» или не соответствующих правилам и условиям её использования.
- 2.8. Исполнитель вправе привлекать к выполнению работ (оказанию услуг) третьих лиц без согласования с Заказчиком, при этом Исполнитель несет ответственность за качество и сроки выполняемых работ (оказываемых услуг) как за свои собственные.
- 2.9. Если Сторонами не согласованы какие-либо требования Заказчика к результату работ (услуг), то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя.

3. Пакеты часов

- 3.1. Настоящим разделом предусмотрены особенности выполнения работ (оказания услуг) по Пакетам, перечисленным на Сайте по адресу: <https://faktorium.ru/product/tarify-vnedreniya/individualnaya-razrabotka/>. Если прямо не указано иное, под Пакетом в настоящем разделе понимается любой из таких Пакетов.
- 3.2. Работы выполняются (услуги оказываются) по Пакету на основании согласованной Сторонами Заявки Заказчика, включая техническое задание к ней (при наличии такового).
- 3.3. Заявка Заказчика рассматривается Исполнителем в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента её получения.
- 3.4. По результатам рассмотрения Заявки Исполнитель сообщает Заказчику:
 - 3.4.1. о готовности выполнить работы (оказать услуги) по Заявке, ориентировочную оценку объема работ (услуг) по Заявке и текущем остатке часов по Пакету;

- 3.4.2. о необходимости предоставления Заказчиком дополнительной информации или уточнений для рассмотрения Заявки Исполнителем;
 - 3.4.3. о необходимости выполнения подготовительных работ до выполнения работ (оказания услуг) по Заявке (анализа, обследования, подготовки, уточнения, согласования технического задания к Заявке и т.п.), ориентировочную оценку объема таких подготовительных работ и текущем остатке часов по Пакету;
 - 3.4.4. об отклонении Заявки с указанием причин. Исполнитель вправе мотивированно отклонить Заявку, если работы (услуги) по Заявке выходят за рамки компетенции Исполнителя, отсутствует техническая возможность достижения необходимого Заказчику результата, объем предполагаемых работ (услуг) существенно превышает количество оставшихся часов, или по иным причинам.
- 3.5. Срок выполнения работ (оказания услуг) по Заявке согласуется Сторонами в рабочих днях при согласовании такой Заявки.
- 3.6. Время, затраченное Исполнителем на подготовительные работы (анализ, обследование, подготовку, уточнение, согласование технического задания к Заявке и т.п.), учитывается как выполнение работ (оказание услуг) по Пакету.
- 3.7. Заказчик вправе в любое время вносить изменения в требования к результату работ (услуг) по Заявке, включая техническое задание, при этом такие изменения:
- 3.7.1. становятся обязательными для Исполнителя с момента подтверждения Исполнителем их принятия к исполнению;
 - 3.7.2. принимаются к исполнению в рамках текущей Заявки, если реализация измененных требований возможна в пределах ранее предоставленной Исполнителем оценки объема работ (услуг) по Заявке (количества часов по Заявке). В случае, если для реализации измененных требований требуется большее количество часов, такие измененные требования принимаются к исполнению в рамках отдельной Заявки;
 - 3.7.3. не влияют на учет работ (услуг), уже выполненных (оказанных) Исполнителем до таких изменений (использованные часы не восстанавливаются, если уже реализованное требование отменено Заказчиком);
- 3.8. Любая предоставленная Исполнителем оценка объема работ (услуг), необходимого для полного выполнения Заявки, технического задания или его отдельного требования, является ориентировочной.
- 3.9. Заявка (техническое задание) может выполняться в рамках нескольких Пакетов.
- 3.10. На результат выполненных работ предоставляется гарантия на срок 30 (Тридцать) календарных дней с момента передачи результата работ Заказчику.
- 3.11. В случае расторжения Договора Исполнитель возвращает Заказчику часть стоимости Услуг по предоставлению Пакета, пропорционально объему работ (услуг), предусмотренных Пакетом, но не выполненных (оказанных) на момент расторжения Договора

4. Заключительные положения

- 4.1. Настоящие Правила являются составной и неотъемлемой частью Публичной оферты, размещенной и/или доступной в сети Интернет по адресу: <https://faktorium.ru/company/docs/> и заключаемых на её основании Договоров.

- 4.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента их размещения на Сайте и действуют до момента их отмены Исполнителем.
- 4.3. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в Правила и/или отменить их в любое время по своему усмотрению. Сведения об изменении или отмене Правил доводятся до Заказчика путем размещения на Сайте Исполнителя или направления соответствующего уведомления на электронный адрес, указанный Заказчиком при заключении Договора или в ходе его исполнения.
- 4.4. Действующая редакция настоящих Правил размещена и/или доступна на Сайте Исполнителя по адресу <https://faktorium.ru/company/docs/>.

Действующая редакция Правил от 1 января 2026 г.

Составить [Правила](#) помогла Юридическая компания АйТи-Лекс