

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.
- 1.2. 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 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 технической поддержки

- 3.1. Настоящим разделом предусмотрены особенности выполнения работ (оказания услуг) по Пакетам, перечисленным на Сайте по адресу: <https://faktorium.ru/product/tarify-vnedreniya/tehnicheskaya-podderzhka/>. Если прямо не указано иное, под Пакетом в настоящем разделе понимается любой из таких Пакетов.
- 3.2. Техническая поддержка предоставляется по Заявкам, направляемым представителями Заказчика через систему «Битрикс 24» (специальный чат) с использованием учетных записей в данной системе.
- 3.3. Заявки на техническую поддержку принимаются только от учетных записей представителей Заказчика, указанных в списке, который дополнительно согласуется Сторонами после приобретения Заказчиком Пакета с учетом установленного в описании Пакета ограничения по их количеству.

- 3.4. Скорость реакции Исполнителя на Заявку составляет до 1 рабочего дня. Скорость реакции в критических случаях (например, недоступность проекта) составляет до 2 часов рабочего времени.
- 3.5. Техническая поддержка предоставляется в форме письменных консультаций и ответов, направляемых Исполнителем представителям Заказчика через систему «Битрикс 24» (специальный чат), и ограничена вопросами, касающимися базового функционала системы «Битрикс 24» и результата работ (услуг), выполненных (оказанных) Исполнителем. Консультирование по иным вопросам, в том числе, по функционированию иного программного обеспечения, а также любые доработки системы «Битрикс 24» не входят в содержание технической поддержки и могут производиться в рамках иных Пакетов.

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 сентября 2022 г.

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