

Правила оказания консультационных услуг «Вопросы эксперту»

Действительно с 27 июля 2020 г.

Консультационные услуги «Вопросы эксперту» предназначены для предоставления клиентам, оплатившим услуги или тарифный план, в состав которого входят данные услуги, ответов на вопросы в области осуществления закупочной деятельности в виде консультаций экспертов в соответствии с настоящими правилами. Вопросы и ответы размещаются через онлайн-форму «Вопрос эксперту» на сайте zakupki.kontur.ru/consult/asks (далее – Сервис).

1. Понятия и определения

В рамках правил оказания консультационных услуг «Вопросы эксперту» (далее – Правила Сервиса) используются следующие понятия и определения:

1.1. **Пользователь** – физическое лицо, уполномоченное клиентом, обладающим правом на получение услуг, задавать вопросы экспертам Сервиса.

1.2. **Учетная запись пользователя** – хранящаяся в Сервисе совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации). Для создания учетной записи пользователю необходимо перейти по ссылке zakupki.kontur.ru/consult/asks, зарегистрироваться либо авторизоваться (по логину и паролю либо по квалифицированному сертификату ключа проверки электронной подписи, выданному любым Удостоверяющим центром, входящим в группу компаний СКБ Контур) и подтвердить указанный в Сервисе номер телефона. После регистрации/авторизации пользователю необходимо активировать код. Код активации предоставляется после оплаты.

1.3. **Эксперт** – специалист, осуществляющий консультирование пользователей в Сервисе в соответствии с Правилами Сервиса.

1.4. **Модератор** – специалист, осуществляющий распределение вопросов пользователей между экспертами, контроль сроков и соблюдения иных Правил Сервиса, а также мониторинг качества предоставляемых консультаций.

1.5. **Консультация (ответ) эксперта** – частное мнение по заданному вопросу, основанное на анализе и толковании норм действующего законодательства Российской Федерации и правоприменительных актов, носит информационный характер, не является обязательным для пользователя.

1.6. **Вопрос пользователя** – текстовое описание ситуации (обстоятельств), содержащее четкую и понятную формулировку интересующего пользователя вопроса на русском языке и размещенное в Сервисе.

1.7. **Обсуждение** – переписка, инициированная вопросом пользователя, содержащая в себе сообщения, сформированные ее участниками (пользователем, экспертом и/или модератором).

1.8. **Закрытый вопрос** – вопрос, по которому завершено обсуждение в соответствии с Правилами Сервиса.

Характеризуется ограничением возможности внесения правок и написания новых сообщений в рамках обсуждения.

1.9. **Открытый или активный вопрос** – вопрос, по которому не завершено обсуждение. Характеризуется возможностью внесения правок и формирования новых сообщений в рамках обсуждения.

1.10. **Использование Сервиса для консультирования третьих лиц** – деятельность пользователя по передаче или иному распространению ответов любым третьим лицам.

1.11. **ЭТП** – электронная торговая площадка.

2. Компетенции экспертов Сервиса

2.1. Пользователи Сервиса имеют право получить консультации и разъяснения по нормам действующего российского законодательства в сфере осуществления закупок, в частности по положениям

– Федеральных законов от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»,

– подзаконных и иных нормативных правовых актов в сфере осуществления закупок.

2.2. В случае если ситуация, описанная пользователем в вопросе, не урегулирована нормами законодательных и иных нормативных правовых актов, эксперт вправе предоставить ответ на данный вопрос, исходя из практического опыта.

3. Порядок предоставления консультаций в Сервисе

3.1. Общие положения.

3.1.1. Для создания доброжелательной атмосферы модераторы, эксперты и пользователи начинают первое сообщение с приветствия.

3.1.2. При написании сообщений модераторы, эксперты и пользователи должны следовать общепринятым стандартам деловой этики, придерживаться уважительного отношения друг к другу.

3.1.3. Недопустимы оскорбления, использование ненормативной лексики, а также совершение каких-либо действий, направленных на оскорбление и/или унижение участника обсуждения.

3.2. Порядок размещения вопроса в Сервисе.

3.2.1. Пользователь формулирует вопрос самостоятельно, описывая конкретные обстоятельства и ситуацию. При необходимости к вопросу может быть добавлено вложение.

3.2.2. Эксперт имеет право запросить дополнительную информацию, имеющую значение для оказания консультации.

3.2.3. Если вопрос пользователя имеет общий характер, то есть содержит просьбу описать общий порядок осуществления каких-либо действий или охарактеризовать какие-либо отношения в целом, то модератор вправе предложить ознакомиться с авторскими и/или иными статьями и материалами, размещенными в открытом доступе, путем отправки пользователю интернет-ссылок на данные материалы.

3.2.4. Пользователь имеет право в рамках одного обсуждения задавать уточняющие вопросы. Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного экспертом, для получения более полной и/или корректной консультации по вопросу, с которого началось обсуждение.

3.2.5. Если пользователь, уточняя ответ эксперта, фактически задает новый самостоятельный вопрос, то экспертом и/или модератором может быть предложено пользователю задать вопрос как самостоятельный.

3.2.6. По истечении не менее 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления ответа модератором и/или экспертом, а также с момента получения от пользователя обратной связи, подтверждающей отсутствие у последнего дополнительных вопросов (разъяснений, комментариев), вопрос закрывается автоматически.

3.3. Модератор имеет право закрыть вопрос и прекратить обсуждение в следующих случаях:

3.3.1. Если имеются признаки того, что обсуждение завершено (пользователь поблагодарил эксперта за консультацию и т. п.)

3.3.2. Если вопрос выходит за рамки компетенций экспертов Сервиса, перечисленных в разделе 2 Правил Сервиса, о чем модератор сообщает пользователю.

3.3.3. Если вопрос или сообщения пользователя в рамках обсуждения носят провокационный и/или оскорбительный характер, содержат ненормативную лексику, призывы к противозаконным действиям и/или политические лозунги.

3.3.4. Если вопрос подразумевает обсуждение незаконных действий относительно участия в закупочных процедурах (торгах).

3.3.5. Если вопрос пользователя по тексту и/или содержанию представляет собой повтор (дубль) ранее заданного вопроса.

3.3.6. Если вопрос пользователя требует детального изучения документов пользователя.

3.3.7. Если имеется основание (или одновременно несколько оснований), позволяющее предполагать использование Сервиса в интересах третьих лиц (в т. ч. консультирование или их представительство), например:

- история вопросов указывает на осуществление видов деятельности, подлежащих лицензированию, но клиент, от имени которого пользователь задает вопросы в Сервисе, не обладает соответствующими лицензиями;

- не менее 5 вопросов (за период 30 календарных дней) связано с видами экономической деятельности, отсутствующими у клиента в ЕГРЮЛ (ЕГРИП);

- иные основания.

3.3.8. Если вопрос пользователя подразумевает фактическое оказание платных услуг, в том числе:

- поиск закупочных процедур (торгов) по критериям пользователя;

- заполнение формы регистрации/аккредитации на ЭТП или Единой информационной системе в сфере закупок (ЕИС);

- анализ конкретной закупочной документации для принятия решения;

- подготовку документов для участия в закупочных процедурах;

- подачу заявки на участие в соответствующей закупочной процедуре;

- подачу оферты на порталах малых закупок;

- подготовку документов в соответствии с постановлением правительства РФ от 04.02.2015 № 99 «Об установлении дополнительных требований к участникам закупки отдельных видов товаров, работ, услуг, случаев отнесения товаров, работ, услуг к товарам, работам, услугам, которые по причине их технической и (или) технологической сложности, инновационного, высокотехнологичного или специализированного характера способны поставить, выполнить, оказать только поставщики (подрядчики, исполнители), имеющие необходимый уровень квалификации, а также документов, подтверждающих соответствие участников закупки указанным дополнительным требованиям»;

- подготовку документов для подачи жалобы в Федеральную антимонопольную службу России;

- участие в закупочных процедурах (торгах) от имени и в интересах пользователя;

- подписание контракта на конкретной ЭТП;

- вопросы, связанные с интерфейсом и функционалом ЭТП, порталов, сайтов и прочих электронных ресурсов.

3.3.9. Если вопрос относится к тематике, не относящейся к сфере торгов.

3.4. По просьбе пользователя закрытый вопрос может быть вновь открыт модератором и обсуждение продолжено.

Просьбу об открытии закрытого вопроса пользователь направляет в виде письма на адрес электронной почты zakupki@skbkontur.ru.

Решение об открытии вопроса или об отказе в открытии вопроса принимает модератор.

3.5. Если пользователь имеет возражения относительно действий эксперта или модератора, то он может направить жалобу на электронную почту zakupki@skbkontur.ru.

Подобные обращения рассматриваются в течение 72 часов.

Результатом рассмотрения могут являться как конкретные действия для устранения нарушения (уточнение ответа, открытие вопроса), так и мотивированное пояснение ситуации на электронный адрес пользователя.

4. Сроки предоставления консультаций

4.1. В Сервисе предусмотрен общий срок для ответа на вопрос пользователя – 72 часа с момента получения последнего сообщения пользователя по данному вопросу (время размещения основного вопроса либо последующего уточнения по нему).

4.1.1. Если срок для ответа, предусмотренный Правилами Сервиса, оканчивается в выходные и (или) праздничные дни, срок ответа может быть увеличен, о чем эксперт и/или модератор сообщает пользователю отдельным сообщением с указанием конкретного дня, когда будет представлен ответ.

4.2. Если пользователь задает вопрос, подготовка ответа на который потребует больше времени, чем это предусмотрено общим сроком, модератор уведомляет об этом пользователя с указанием новых сроков представления ответа и причин переноса.

5. Исключение ответственности

Владелец Сервиса и/или эксперт ни при каких обстоятельствах не будут нести ответственность ни за какие убытки, включая реальный ущерб и упущенную выгоду, штрафные санкции и/или претензии третьих лиц, связанные с использованием ответов по заданным вопросам.