

ЕДИНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО АРБИТРАЖА ПЛАТФОРМЫ

Статус документа: Строгое руководство к действию. Не подлежит двоякому толкованию.

Целевая аудитория: Пользователи (Заказчики/Исполнители), Внутренний Аудит, Человек-Арбитр.

1. СТАТУС, ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕКА-АРБИТРА

1.1. Определение: Арбитр Платформы — это верифицированный живой специалист (комплаенс-офицер), наделенный полномочиями выносить финальный вердикт по коммерческим спорам между Пользователями внутри экосистемы.

1.2. Юридическое закрепление: До допуска к первому кейсу Арбитр подписывает «Соглашение об осуществлении арбитражной деятельности», договор о полной материальной ответственности и NDA. Он официально соглашается с тем, что его работа — это механическое исполнение данного регламента.

1.3. Принцип «Шаг вправо, шаг влево — расстрел»: Арбитр полностью лишен права на «личное мнение», «жалость», «интуицию» или трактовку правил на свое усмотрение. Арбитр работает как человеческий аналог программного кода. Если факт доказан системными логами — санкция применяется. Если факт не доказан — отклоняется. За любое отклонение от регламента Арбитр немедленно деплатформируется, лишается выплат и получает иск за нарушение контракта.

2. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ЗАПУСКА АРБИТРАЖА (ТРИГГЕРЫ)

Спор может быть открыт любой стороной Сделки строго при наступлении одного из следующих деструктивных сценариев:

2.1. Нарушение SLA (Срыв сроков): Исполнитель не предоставил результат этапа работы по истечении 24 часов после официального дедлайна, зафиксированного в Сделке, без согласованного в чате переноса.

2.2. Несоответствие ТЗ: Сданная работа прямо и доказуемо нарушает критерии приемки, прописанные в техническом задании на момент заморозки средств.

2.3. Режим «Ghosting» (Игнорирование): Одна из сторон Сделки полностью отсутствует в b2b-чате и не отвечает на прямые запросы контрагента более 48 часов подряд.

2.4. **Финансовый фрод:** Попытка увести контрагента на прямые расчеты мимо Номинального счета, вымогательство доплат, не предусмотренных ТЗ, или отправка пустых файлов ради клика по кнопке «Выполнено».

3. ПОШАГОВЫЙ ЛИНЕЙНЫЙ АЛГОРИТМ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛА

Процесс разбора спора разделен на 5 строго последовательных этапов. Переход к следующему шагу без выполнения предыдущего технически невозможен.

- **Шаг 1. Активация спора и Авто-Hold:**
Пользователь нажимает кнопку «Открыть спор» и указывает конкретный пункт нарушенного ТЗ или SLA. Система мгновенно переводит Сделку в статус **Under Arbitration**. Средства на Номинальном счете блокируются, а для обоих контрагентов включается временный **Interface Lock** на вывод баланса до закрытия тикета.
- **Шаг 2. Назначение Арбитра и выгрузка дата-пака:**
Система распределяет кейс на свободного Арбитра. Арбитр получает системный слепок (snapshot) базы данных по Сделке: b2b-чат, текст ТЗ, историю изменений, таймстампы действий и файлы из хранилища Smart Vault. Доступа к личным данным пользователей у Арбитра на этом этапе нет — только логи.
- **Шаг 3. Сбор финальных аргументов (Окно 24 часа):**
Арбитр через специальный интерфейс отправляет обеим сторонам Однократный запрос на предоставление пояснений. У каждой стороны есть ровно 24 часа, чтобы прикрепить доказательства. Если сторона игнорирует запрос — шаг закрывается автоматически, и Арбитр принимает решение исключительно по имеющимся системным логам.
- **Шаг 4. Сверка с Матрицей решений:**
Арбитр открывает Матрицу решений (Раздел 4 настоящего Регламента), находит шаблон, соответствующий ситуации, и формирует вердикт. Вердикт пишется по строгому b2b-шаблону: *«В ходе проверки логов чата и файлов из Smart Vault факт [Нарушения] со стороны [Контрагента] подтвержден/не подтвержден. На основании пункта X.X Регламента постановляю...»*
- **Шаг 5. Исполнение и корректировка метрик:**
Арбитр нажимает кнопку «Применить вердикт». Бэкенд платформы автоматически производит транзакцию (списание/выплату) с Номинального счета согласно вердикту и производит перерасчет **Behavior_Score** нарушителя. Кейс закрывается и уходит в архив.

4. ЖЕСТКАЯ МАТРИЦА РЕШЕНИЙ ДЛЯ АРБИТРА

У Арбитра есть всего 4 валидных варианта финального решения. Никаких промежуточных или альтернативных исходов он генерировать не имеет права.

Сценарий (Что выявил аудит логов)	Решение по бюджету Сделки	Санкции к нарушителю
Исполнитель полностью сорвал SLA или T3 / ушел в глухой Ghosting.	100% возврат бюджета Заказчику.	Исполнителю начисляется System Warn , его Behavior_Score падает.
Заказчик безосновательно отказывается принимать работу, выполненную строго по T3.	100% выплата бюджета Исполнителю.	Заказчику снижается Behavior_Score за искусственное удержание ИТ-мощностей.
Обоюдная вина (T3 выполнено частично, но обе стороны нарушали регламент и сроки).	Пропорциональное разделение бюджета (например, 50/50 или 70/30) на основе калькуляции закрытых задач.	Обе стороны получают штраф к рейтингу стабильности без выдачи Warn.
Зафиксирован факт фрода, обхода комиссии или подделки актов/скриншотов.	Полная заморозка средств до завершения юридического комплаенса.	Нарушитель отправляется в Permanent Lock (вечный бан аккаунта).

5. ТОТАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА САМИМ АРБИТРОМ

5.1. **Сквозное логирование:** Каждый шаг Арбитра — время открытия файла, длительность чтения чата, текст запросов и логика выбора решения — фиксируется внутренней системой аудита Платформы.

5.2. **Запрет на импровизацию при багах:** Если Арбитр сталкивается с нестандартным кейсом, который невозможно однозначно сопоставить ни с одним пунктом Матрицы решений, он **не имеет права** выносить решение самостоятельно. Он обязан нажать кнопку «Передать на супер-аудит», заморозить тикет и передать его Владелецу/Архитектору системы для расширения и доработки данного Регламента.

5.3. Наказание за ошибку: Если в ходе плановой или внеплановой проверки выявится, что Арбитр вынес решение, противоречащее системным логам, или проявил субъективность:

- Его вердикт аннулируется в ручном режиме.
- Сделка переигрывается заново другим сотрудником.
- С Арбитром расторгается контракт в тот же день с удержанием всех заработанных им за расчетный период комиссионных в качестве штрафа.