

# ДОГОВОР-ОФЕРТА

## оказания услуг по внедрению Сервиса «Клиентикс CRM»

г. Санкт-Петербург «23» марта 2017 года

Настоящим документом Общество с ограниченной ответственностью «Облачные интернет сервисы», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице генерального директора Прыткова Даниила Андреевича, действующего на основании Устава, выражает намерение заключить Договор об оказании услуг по внедрению Сервиса «Клиентикс CRM» с лицами, заключившими Лицензионный договор на предоставление права пользования Сервисом (лицензиатами), в соответствии и на условиях настоящей оферты (Далее — Договор).

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Оферта** — формальное предложение лица (оферента) другому лицу (акцептанту), ограниченному или неограниченному кругу лиц заключить сделку (договор) с указанием всех необходимых для этого условий.

1.2. **Акцепт Оферты** — полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в разделе 5 Оферты. Акцепт Оферты создает Договор на условиях Оферты.

1.3. **Сервис** — это совокупность связанных между собой веб-страниц, размещенных в сети Интернет по уникальному адресу (URL): <https://klientiks.ru>, облачная CRM система, позволяющая компании-лицензиату хранить и обрабатывать данные своих клиентов, в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных.

1.4. **Стороны договора** — «Компания» и «Клиент»

1.5. **Лицензиар** — владелец ресурса «Клиентикс CRM» (<https://klientiks.ru>) — ООО «Облачные интернет сервисы» ИНН 7842528034, обладатель исключительных прав на Сервис «Клиентикс

CRM», осуществляющий управление Сервисом и взаимодействие с Лицензиатами, а также совершающий иные действия, связанные с использованием Сервиса, предоставляющий за вознаграждение право использования Сервиса в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.6. **Лицензиат** — лицо, правомерно владеющее данными доступа к Сервису, на возмездной основе использующие Сервис способами, установленными настоящим договором, в пределах, установленных настоящим Договором.

1.7. **Учетная запись (аккаунт)** — запись, хранящаяся на сайте Сервиса, содержащая сведения, необходимые для идентификации Лицензиата при предоставлении доступа для использования Сервиса, информацию для Авторизации и учета в Сервисе. К такой записи, в том числе относятся имя пользователя и пароль (или другие аналогичные средства аутентификации).

1.8. **Внедрение Сервиса** — совокупность действий и работ, описанных в Приложении № 1 к Договору. Цель каждого конкретного пакета внедрения - повышения отдачи от внедрения Клиентикс CRM, достижение максимальной эффективности от внедрения Клиентикс CRM. Внедрение происходит с учетом текущих возможностей Сервиса, доработки Системы с целью внедрения не предусмотрены.

1.9. **Бриф-заявка** — документ в письменной или электронной форме, содержащий данные о деятельности Клиента, необходимые для оценки возможности заключения между Сторонами договора на оказание услуг по внедрению Сервиса.

1.10. **Бриф-ТЗ** — документ в электронной форме, ссылку для заполнения которого Компания направляет Клиенту после заключения настоящего договора, и где Клиент предоставляет всю необходимую Компании информацию для оказания услуг по внедрению Сервиса. После утверждения Сторонами содержание Брифа-ТЗ становится неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.11. **Информационные материалы** — текстовые, графические, а также иные материалы на различных носителях (электронных, бумажных и пр.), необходимые Компании для эффективного внедрения Сервиса в бизнес Клиента.

1.12. Термины, специально не определенные в настоящем Договоре, используются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Сервис «Клиентикс CRM» является зарегистрированной торговой маркой, вся информация Сервиса защищена авторскими правами, то есть копирование, публикация, распространение материалов разрешается исключительно с согласия «Компании» с целью исполнения обязательств по настоящему Договору.

2.2. «Компания», являясь лицензиаром, предоставляет возможность лицензиатам Сервиса стать Клиентами по предоставлению услуг по внедрению Сервиса на условиях настоящего Договора.

2.2.1 Клиент, выражающий желание на заключение настоящего Договора, для оценки возможности его заключения направляет Компании бриф-заявку путем заполнения соответствующего раздела-анкеты в интерфейсе Сервиса в разделе Меню > Клиент несет полную ответственность за достоверность сведений, изложенных в брифе-заявке, что и подтверждает заключением настоящего договора.

2.2.2 Компания проводит оценку брифа-заявки, и принимает решение о возможности или невозможности, т.е. целесообразности заключения с Клиентом договора на оказание услуг по внедрению Сервиса. В случае принятия Компанией решения о возможности заключения с Клиентом договора на оказание услуг по внедрению Сервиса, сведения бриф-заявки становятся неотъемлемыми условиями- основаниями, необходимыми для исполнения Компанией настоящего Договора.

2.2.3 После принятия Компанией решения о возможности заключения с Клиентом договора на оказание услуг по внедрению Сервиса, Клиент акцептирует настоящий договор и производит оплату услуг Компании, в соответствии с разделами 4 и 6 настоящего Договора.

2.2.4 Компания в течении одного рабочего дня с момента получения подтверждения о совершении Клиентом платежа за оказание услуг по внедрению Сервиса «Клиентикс CRM» направляет на электронную почту Клиента ссылку на интерфейс Сервиса по заполнению брифа-ТЗ. Клиент несет полную ответственность за достоверность сведений, изложенных в брифе-ТЗ, что и подтверждает заключением настоящего договора.

2.2.5 Компания приступает к выполнению услуг по настоящему Договору в течение трех рабочих дней с момента получения подтверждения о совершении Клиентом платежа за оказание услуг по внедрению Сервиса «Клиентикс CRM» и поступления Компании заполненного брифа-ТЗ со всеми необходимыми данными, а также иных информационных материалов, согласованных с Клиентом.

2.3 Оказание услуг по договору выполняется Компанией с соблюдением очередности, сроков и объемов этапов внедрения, изложенных в приложении № 1, являющемся неотъемлемым приложением к настоящему Договору. Результат оказанных услуг по каждому пакету внедрения подлежит оценке на эффективность по истечении времени, указанного в Приложении № 1.

2.3.1 После каждого выполненного этапа Компания согласовывает с клиентом результаты внедрения. В случае направления Клиентом на электронный адрес Компании сообщения о достижении полученных результатов по завершеному этапу, он считается принятым.

2.3.2 Компания приступает к выполнению следующего этапа внедрения только после приема Клиентом предыдущего этапа. Срок приемки Клиентом каждого этапа (пакета) оказанных Компанией услуг по внедрению Сервиса не включается в общий срок выполнения услуг по данному Договору.

2.3.4 В каждый пакет внедрения включено несколько часов обучения Клиента – уполномоченного лица (количество часов указано в каждом этапе). Обучение представляет собой демонстрацию работы Сервиса и его возможностей, и не является настройкой Системы по желаниям Клиента.

2.3.5 Оказание услуг по договору выполняется Компанией посредством предоставления Клиенту сотрудника Компании – менеджера поддержки, который непосредственно осуществляет поэтапную настройку Системы и обучение Клиента.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1 Компания обязана:**

3.1.1 Оказать услуги Клиенту в соответствии с условиями настоящего Договора и Брифов, заполненных Клиентом, с соблюдением сроков оказания услуг, установленных настоящим Договором (приложение №1);

#### **3.2 Клиент обязан:**

3.2.1 своевременно, в предусмотренные настоящим Договором сроки, порядке, и в полном объеме оплачивать услуги Компании;

3.2.2. предоставлять полную и соответствующую действительности информацию касательно предмета настоящего Договора;

3.2.3. своевременно по собственной инициативе предоставлять Компании Информационные материалы, всю информацию, документы и прочие сведения, необходимые Компании для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору. Перечень таких документов и материалов, объем такой информации и таких сведений, порядок и срок их предоставления может быть согласован Сторонами и указан в Брифе и Приложении №1;

3.2.4. Предоставить Компании на электронный адрес данные, телефон и электронный адрес сотрудника Клиента, которому будут предоставлены следующие полномочия от имени Клиента:

- сбор и предоставление Информационных материалов;
- представление интересов Клиента в согласовании рабочих вопросов;
- заполнение Брифа-ТЗ (под заполнением Брифа в настоящем пункте настоящего Договора понимается заполнение условий в

соответствующем разделе интерфейсе Сервиса или направление брифа в электронном виде на электронный адрес Компании);

- прием и подписание Акта приемки оказания услуг (под подписанием Акта сдачи-приемки работ в настоящем пункте настоящего Договора понимается проставление подписи ответственного представителя и печати Клиента в Акте приемки услуг);

3.2.5. Настоящим Клиент подтверждает полномочия ответственного представителя, назначенного действовать от имени Клиента, и право ответственного представителя осуществлять действия, указанные в пункте 3.2.4. настоящего Договора, от имени Клиента в течение срока действия настоящего Договора.

3.2.6. В случае если Клиент осуществляет замену ответственного представителя, он обязан уведомить об этом Компанию в письменной форме по электронной почте не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до даты начала осуществления полномочий, указанных в настоящем пункте настоящего Договора, новым ответственным представителем. Уведомление о смене ответственного представителя должно содержать фамилию, имя и отчество нового ответственного представителя, его должность, паспортные данные, телефон и адрес электронной почты (e-mail).

#### **4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ**

4.1. Расчет стоимости услуг по настоящему договору производится исходя из стоимости каждого этапа внедрения, в соответствии с Приложением №1, согласованного Сторонами. Оплата Клиентом услуг Компании производится в 100% размере от общей стоимости согласованных в Приложении № 1 этапов (общей стоимости услуг).

4.2. Обучение Клиента – уполномоченного лица включено в этапы программы в количестве, указанном в Приложении № 1 и согласованном Сторонами. В случае необходимости дополнительных часов обучения каждый час обучения оплачивается Клиентом из расчета 2500 р./час.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Компания гарантирует, что по результатам каждого этапа (пакета) внедрения будет достигнут результат, описанный как цель данного этапа (пакета) внедрения. По истечению срока для оценки результатов эффективности каждого этапа внедрения, указанных в приложении №1, в случае отсутствия результатов, которые должны были быть достигнуты по данному этапу, Компания обязуется возратить Клиенту полученные в оплату услуг по Договору денежные средства, за исключением обстоятельств, изложенных в п.5.2, 5.3 настоящего Договора.

5.2. Компания не несет ответственности за недостижение Клиентом желаемого результата по итогам этапа (пакета) внедрения в случае предоставления Клиентом недостоверной информации при заполнении сведений в брифе-заявке и брифе-ТЗ, в случае неиспользования Клиентом всех настроенных и продемонстрированных функций и возможностей Сервиса, а также по объективно не зависящим от Компании причинам.

5.3. Компания не отвечает за срыв начала оказания услуг по следующему этапу внедрения в случае действий/бездействия Клиента, препятствующих началу оказания услуг.

5.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одной из Сторон обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность, в соответствии с законодательством РФ, с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка. Срок для направления претензии 14 (четырнадцать) календарных дней с момента наступления обстоятельств, которые Сторона по настоящему Договору определяет как нарушающие ее законные права.

## **6. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ**

6.1. Клиент производит акцепт Оферты на сайте <https://klientiks.ru/register>

6.2. Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом действий по оплате стоимости услуг по настоящему договору, с предшествующим обязательным заполнением и передачей Компании в письменном или электронном виде брифа-заявки и ее одобрения Компанией.

6.3. Совершение Клиентом действий, указанных в п.6.2 настоящего Договора подтверждает полное и безоговорочное принятие лицом всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений, в соответствии с положениями действующего ГК РФ.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Во всем, что не оговорено в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

7.2. Если какое-либо из положений Договора становится недействительным, это не затрагивает действительности остальных положений Договора.

7.3. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменном виде или через средства электронной почты в трехдневный срок. «Клиент» также обязан внести соответствующие изменения в интерфейсе Сервиса «Клиентикс CRM» в разделе Меню > Настройки > Для юридических лиц.

7.4. Не вступая в противоречие с условиями Оферты, «Компания» и «Клиент» вправе в любое время оформить Договор в форме письменного двухстороннего документа.

## **8. АДРЕС И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ «КОМПАНИИ»**

ООО «Облачные интернет сервисы»

Юр. адрес: СПб, Басков пер. д. 26, литера А, пом. 5Н

Почтовый адрес: 191014, Санкт-Петербург, Басков пер., д. 26, литера А, пом. 5Н

ИНН 7842528034

КПП 784201001

ОГРН 1147847333150

Банк: Филиал «Санкт-Петербургский»

ОАО «Альфа-банк»

ИНН 7728168971

КПП 1027700067328

р\с 40702810132000002128

к\с 30101810600000000786

БИК 044030786

Генеральный директор: Прытков Д. А.

Приложение №1

К Договору оказания услуг по внедрению Сервиса «Клиентикс CRM»

Сроки	Этап	Цель этапа	Кол-во часов обучения
	<b>Подготовительный этап</b> Заполнение анкеты, предоставление данных о номенклатуре, клиентах и сотрудниках	<b>Цель этапа:</b> получение всех исходных данных, необходимых для корректной работы Клиентикс CRM, а также информации об особенностях бизнеса	1 час обучения Управляющего, как формировать график работ и предоставлять доступ

	<p><b>Этап 1. Импорт данных в Клиентикс CRM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перенос номенклатуры товаров и услуг</li> <li>2. Перенос вашей базы клиентов</li> <li>3. Формирование рабочего графика организации и сотрудников</li> <li>4. Предоставление доступа сотрудникам</li> </ol>	<p><b>Цель этапа:</b> осуществить необходимую подготовку Клиентикс CRM к запуску. В рамках этапа в Клиентикс CRM переносятся все существующие данные об оказываемых услугах, клиентах; вносится информация о рабочем графике организации и сотрудников.</p>	<p>1 час обучения 1-ой смены администраторов, как учитывать услуги</p>
	<p><b>Этап 2. Настройка индивидуальных полей</b></p>	<p><b>Цель этапа:</b> осуществляется настройка системы под нужды вашего бизнеса: добавление индивидуальных полей, позволяющих наиболее точно адаптировать Клиентикс CRM под деятельность вашей компании.</p>	
	<p><b>Этап 3. Формирование графика работы организации и сотрудников</b></p>	<p><b>Цель этапа:</b> Сформировать расписание работы сотрудников.</p>	
	<p><b>Этап 4. Начало учета данных в системе</b></p>	<p><b>Цель этапа:</b> перенос бизнес-процесса записи клиента в Клиентикс CRM. В систему переносятся данные о запланированных визитах клиентов, производится обучение персонала работе с журналом посещений и номенклатурой.</p>	

	<b>Этап 5. Запуск виджета формы записи с сайта</b>	<b>Цель этапа:</b> произвести настройку дополнительного канала привлечения трафика через сайт. Запись на прием происходит в автоматическом режиме 24/7.	
	<b>Этап 6. Запуск SMS-напоминаний и SMS-подтверждений</b>	<b>Цель этапа:</b> настройка бизнес-процесса отправки автоматических SMS-уведомлений о подтверждении записи и напоминаний о предстоящем визите. Данный функционал позволит снизить % отказов от оказания услуг на этапе ожидания визита.	
	<b>Этап 7. Запуск функционала контроля качества</b>	<b>Цель этапа:</b> реализация отправки формы обратной связи после завершения оказания услуг. Вы получаете эффективный инструмент контроля качества, возможность узнать о существующих проблемах напрямую от клиента, а также возможность формировать базу лояльных клиентов.	

Согласовано:

Компания: \_\_\_\_\_

Клиент: \_\_\_\_\_