

ДОГОВОР

оказания услуг по сопровождению Сервиса «Клиентикс CRM» №

г. Санкт-Петербург

г.

Общество с ограниченной ответственностью «Облачные интернет сервисы», именуемое в дальнейшем «Компания», в лице генерального директора Прыткова Даниила Андреевича, действующего на основании Устава, и _____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего(-ей) на основании _____, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (Далее — Договор) о нижеследующем

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Сервис** — это совокупность связанных между собой веб-страниц, размещенных в сети Интернет по уникальному адресу (URL): <https://klientiks.ru>, облачная CRM система, позволяющая лицензиату хранить и обрабатывать данные своих клиентов, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ о защите персональных данных.
- 1.2. **Лицензиар** — ООО «Облачные интернет сервисы», обладатель исключительного права на Сервис «Клиентикс CRM», владелец ресурса «Клиентикс CRM» (<https://klientiks.ru>), осуществляющий управление Сервисом и взаимодействие с Лицензиатами.
- 1.3. **Лицензиат** — лицо, заключившее с Лицензиаром лицензионный договор и правомерно владеющее данными доступа к Сервису.
- 1.4. **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).
- 1.5. **Сопровождение Сервиса** — услуги, оказываемые Компанией. Перечень услуг содержится в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 1.6. **Тикет** — письменное обращение Лицензиата по одному конкретному вопросу в службу технической поддержки сервиса по адресу электронной почты: support@klientiks.ru. Либо запрос, отправленный через форму обратной связи на сайте klientiks.zendesk.com.
- 1.7. **Бриф-заявка** — документ на бумажном носителе или в электронной форме, содержащий запрос Клиента на сопровождение сервиса. Данным документом может являться тикет.
- 1.8. **Бриф-ТЗ** — документ в электронной форме, в котором Компания предоставляет Клиенту детальную информацию по объему, цене и сроку сопровождения сервиса. Информация о сроке сопровождения сервиса и цене носит предварительный характер и подлежит уточнению в дальнейшем в соответствии с фактически оказанным Компанией объемом услуг. Типовая форма документа указана в приложении №3 к настоящему договору.
- 1.9. **Информационные материалы** — текстовые, графические, а также иные материалы на бумажном носителе или в электронной форме, необходимые Компании для эффективного сопровождения сервиса.
- 1.10. **Обучение** — демонстрация работы Сервиса и его возможностей, не является настройкой Системы в соответствии с потребностями Клиента.
- 1.11. Термины, специально не определенные в настоящем Договоре, используются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Компания обязуется оказать услуги по
 - доработке программного обеспечения Сервиса «Клиентикс CRM» (обновление сервиса),
 - настройке и конфигурированию Сервиса,
 - обучению представителей Заказчика по использованию Сервиса,
 - консультации заказчика по возможностям Сервиса,
 - составлению документа Бриф-ТЗ,в течение периода указанного в Бриф-ТЗ, а Заказчик обязуется принять и оплатить их.
- 2.2. Компания оказывает заказчику услуги по настоящему договору, исключительно в рамках достижения целей указанных в Бриф-ТЗ.
- 2.2. Заказчик оплачивает стоимость часов работы разработчиков и инженеров технической поддержки, фактически затраченных в рамках оказания услуг по настоящему договору. Стоимость часа определена в Приложении №1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.3. Право выбора технологии программирования и алгоритмов работы остается за Компанией.
- 2.4. Услуги по доработке программного обеспечения Сервиса «Клиентикс CRM» могут быть оказаны только при наличии заключенного и действующего договора на обновления Сервиса между сторонами.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ

- 3.1 Клиент, имеющий потребность в сопровождении сервиса направляет Компании бриф-заявку. Клиент несет полную ответственность за достоверность сведений, изложенных в бриф-заявке.
- 3.2 Компания проводит оценку бриф-заявки, и принимает решение о возможности сопровождения сервиса. Компания оценивает бриф-заявку исходя из следующих принципов: поиск кратчайшего пути решения; минимизация трудозатрат.
- 3.3 В случае принятия Компанией решения о возможности сопровождения сервиса сведения бриф-заявки становятся неотъемлемыми

условиями, необходимыми для исполнения Компанией настоящего Договора.

3.4 Компания в срок до трех рабочих дней с момента получения бриф-заявки направляет на электронную почту Клиента документ бриф-ТЗ, который является подтверждением Компании о возможности сопровождения Клиента.

3.5 После принятия Компанией решения о возможности сопровождения сервиса Клиент и производит оплату услуг Компании, в соответствии с разделами 4 и 6 настоящего Договора.

3.6 Сопровождение сервиса выполняется Компанией с соблюдением очередности, сроков и объемов этапов сопровождения, изложенных в Бриф-ТЗ, приложении №3 к настоящему Договору.

3.7 После каждого выполненного этапа Компания согласовывает с Клиентом его результаты. Компания направляет Клиенту электронную копию акта выполненных работ на текущий этап на адрес электронной почты представителя. В случае, если Клиент не направляет в адрес компании письмо с обоснованным отказом в течение 3 рабочих дней, или в случае, если Клиент направляет ответное письмо, в котором подтверждает завершение и принятие работ по этапу, работы по этапу считаются выполненными.

3.8 Компания приступает к выполнению следующего этапа сопровождения только после приема Клиентом предыдущего этапа. Срок приемки Клиентом каждого этапа не включается в общий срок выполнения услуг по данному Договору.

3.9 Сопровождение сервиса осуществляется в виде предоставления Клиенту рабочего времени сотрудников Компании, которые непосредственно реализуют этапы, описанные в Бриф-ТЗ, приложении №3 к настоящему договору.

3.10 Компания оказывает услуги по сопровождению, таким образом, что ежедневно, на работу по оказания услуг Клиенту, выделяется равное кол-во часов, то есть кол-во рабочих часов, предусмотренное документом Бриф-ТЗ, равномерно делится, на кол-во рабочих дней, входящих в период оказания услуг.

3.11. Акт выполненных работ с подписью и печать Клиент направляет в ответном письме, а также на электронную почту ekaterina.an@klientiks.ru

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1 Компания обязана:

4.1.1 Оказать услуги надлежащего качества Клиенту в точном соответствии с условиями настоящего Договора;

4.1.2. По запросу Клиента, продемонстрировать Клиенту результат и отчет о потраченных часах работы инженеров службы технической поддержки и разработчиков (по образцу, представленному в Приложении №4), но не чаще чем один раз в квартал.

4.2 Клиент обязан:

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

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

4.2.3. 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 Бриф-ТЗ и Приложении №2 к настоящему Договору;

4.2.4. Предоставить Компании на электронный адрес support@klientiks.ru, по форме приложения №5 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;

- прием и подписание Акта приемки услуг (под подписанием Акта приемки услуг в настоящем пункте понимается проставление подписи ответственного представителя и печати Клиента);

4.2.5. 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.

4.2.6. 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).

5. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ

5.1. Оплата Клиентом услуг Компании производится в 100% размере от общей стоимости оказания услуг по согласованным в Бриф ТЗ(Приложение №3) этапам (общей стоимости услуг) путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Компании.

5.2. Общая стоимость оказания услуг по согласованным в Бриф ТЗ(Приложение №3) этапам (общая стоимость услуг), рассчитывается по формуле: Общая стоимость услуг = Сумма кол-ва рабочих часов специалистов * на стоимость часа работы соответствующего типа специалистов (которые определены в приложении №1 к текущему договору).

5.2.1. Или, общая стоимость оказания услуг по согласованным в Бриф ТЗ(Приложение №3) этапам (общая стоимость услуг), может быть явно указана Компанией в Бриф-ТЗ, без учета привязки к кол-ву рабочих часов специалистов и стоимости рабочего часа специалиста.

5.3. Клиент не вправе требовать от Компании оказания услуг, не предусмотренных настоящим Договором. Оказание дополнительных услуг согласовывается и оформляется в письменном виде как дополнение к настоящему Договору.

5.4. Стоимость дополнительных услуг по настройке аккаунта рассчитывается по ставке 3000 (три тысячи) рублей в час.

5.5 Возврат Компанией полученных денежных средств возможен в пределах 14 календарных дней с оплаты услуг Компанией в рамках каждого конкретного Бриф-ТЗ. Возвращаемая сумма уменьшается исходя из фактически затраченного времени работы специалистов Компании.

5.6. Срок зачисления денежных средств на баланс Лицензиата при оплате через банк - один рабочий день с момента поступления денежных средств на банковский счет Лицензиара.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Компания гарантирует, что по результатам работы над каждым этапом сопровождения, будет достигнут результат, описанный как результат данного этапа в Бриф-ТЗ.

6.2. Компания не несет ответственности за недостижение результата по итогам этапа сопровождения в случае предоставления Клиентом недостоверной информации в брифе-заявке, в случае неиспользования Клиентом всех настроенных и продемонстрированных функций и возможностей Сервиса, в случае, если Клиент уточняет или дополняет свое толкование результатов этапа сопровождения которое отличается от формулировки, зафиксированной в Бриф-ТЗ после того, как специалистами заказчика были оказаны услуги в рамках этого этапа сопровождения, а также по объективно не зависящим от Компании причинам.

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

6.4. Компания не несет ответственности за срыв работы по оказанию услуг по настоящему договору, вследствие если клиент не предоставил необходимую для этого информацию.

6.5. 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. Претензия направляется в письменной форме почтовой службой ФГУП «Почта России». Срок рассмотрения претензии 14 (четырнадцать) календарных дней с момента её получения.

6.5 Все споры из настоящего договора подлежат передаче на рассмотрение в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

6.6. Клиенту известны важнейшие функциональные свойства Сервиса, он несет риск соответствия программного обеспечения его желаниям и потребностям. Компания не несет ответственность за какие-либо убытки, ущерб, независимо от причин его возникновения, (включая, но, не ограничиваясь этим, особый, случайный или косвенный ущерб, убытки, связанные с недополученной прибылью, прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой деловой информации, небрежностью, или какие-либо иные убытки), возникшие вследствие использования или невозможности использования программного обеспечения.

6.7. В случае срыва работы по оказанию услуг по настоящему договору, вследствие неполучения информации от Клиента, срок оказания услуг в рамках документа Бриф-ТЗ не продлевается.

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 интерфейс Сервиса «Клиентикс CRM» в разделе Меню > Настройки > Для юридических лиц.

7.4. Приложения к настоящему Договору: Приложение №1.

7.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7.6. Стороны признают переписку с электронных адресов, указанных в п.1.6, п.4.2.4., условием о признании электронного адреса простой электронной подписью.

7.7. Все уведомления и сообщения, отправленные Сторонами друг другу по вышеуказанным адресам электронной почты, признаются Сторонами официальной перепиской в рамках настоящего Договора.

7.8. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность своей электронной подписи. Не передавать пароль и не передавать доступ к электронной почте третьим лицам.

7.9 Стороны допускают использование системы электронного документооборота «СБИС» (<https://sbis.ru>).

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Стоимость часов работы специалистов Компании
2. Перечень документов и материалов, предоставляемых Клиентом
3. Типовая форма Бриф-ТЗ
4. Образец отчета затраченных часов

АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

<p>Компания:</p> <p>ООО «Облачные интернет сервисы»</p> <p>Юр. адрес: 191119, г. Санкт-Петербург, ул. Звенигородская, д. 8-10, лит. Б, пом. 11.</p> <p>Почтовый адрес: 191119, г. Санкт-Петербург, ул. Звенигородская, д. 8-10, лит. Б, пом. 11</p> <p>ИНН 7842528034</p> <p>КПП 784001001</p> <p>ОГРН 1147847333150</p> <p>Банк: Филиал «Санкт-Петербургский»</p> <p>ОАО «Альфа-банк»</p> <p>р\с 40702810132000002128</p> <p>к\с 30101810600000000786</p> <p>БИК 044030786</p> <p>Генеральный директор: Прытков Д. А.</p>	<p>Клиент:</p>
---	-----------------------

Прытков Даниил Андреевич



Подпись

МП

Стоимость часов работы специалистов Компании

№	Категория исполнителя	Стоимость первого часа работы, в месяц	Стоимость часа работы	Дополнительные условия
1	Разработчик	3 500 рублей	3 500 рублей	нет
2	Инженер технической поддержки	1 650 рублей	3 000 рублей	нет
2	Инженер премиум поддержки	0 рублей	2 500 рублей	В случае наличия действительного лицензионного договора, с подпиской на тарифы "Основа" или "Стандарт" или "Оптимум" или "Корпорация" для данного аккаунта
3	Команда сопровождения	4500 рублей	4500 рублей	нет

Согласовано:

Компания:

Прытков Даниил Андреевич

Заказчик:

(Подпись, Печать, ФИО)



Перечень документов и материалов, предоставляемых Клиентом

№	Наименование документов и материалов	Срок предоставления
1		
2		

Согласовано:

Компания:

Прытков Даниил Андреевич

Заказчик:

(Подпись, Печать, ФИО)



Типовая форма Бриф-ТЗ

Таблица 1. Этапы сопровождения

№	Наименование этапа и состав услуг**	Срок начала оказания услуг	Количество часов работы специалистов Компании
1			
2			

* оказываются Клиентам, заключившим Договор на обновление программы.

** При описании услуги используется приблизительная формулировка. Компания вправе толковать её значение по собственному усмотрению.

Согласовано:

Компания:

Прытков Даниил Андреевич

Заказчик:

(Подпись, Печать, ФИО)



Образец отчета затраченных часов

Должность	Стоимость часа работы, руб.	Количество потраченных часов	Итого сумма

Согласовано:

Компания:

Прытков Даниил Андреевич

Заказчик:

(Подпись, Печать, ФИО)



Данные уполномоченного представителя

ФИО	
Адрес электронной почты	
Телефон	
Должность	

Согласовано:

Компания:

Прытков Даниил Андреевич

Заказчик:

(Подпись, Печать, ФИО)

