

# ДОГОВОР

## оказания услуг по обновлению Сервиса «Клиентикс CRM» №

г. Санкт-Петербург

г.

Настоящим документом Общество с ограниченной ответственностью «Облачные интернет сервисы», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Прыткова Даниила Андреевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего(-ей) на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, при совместном упоминании – Стороны, заключили 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 компании-лицензиату хранить и обрабатывать данные своих клиентов, в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных.
- 1.2. **Доработка** — процесс модификации (внесения изменений) Сервиса «Клиентикс CRM» под потребности Заказчика, которые гарантируют соответствие инструментов CRM-системы требованиям Заказчика.
- 1.3. **MarketPlace** — централизованная платформа, на которой пользователи Сервиса «Клиентикс CRM» могут выбирать интеграции, доработки, а Исполнитель и Партнеры выкладывают доработки и интеграции для последующей покупки их пользователями Сервиса.
- 1.4. **Лицензиат** — лицо, заключившее с Лицензиаром лицензионный договор и правомочно владеющее данными доступа к Сервису.
- 1.5. **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).
- 1.6. **Релиз** — технологический процесс в рамках которого происходит отладка, тестирование, контроль качества и пуско наладка программного кода. В результате которого для лицензиата становятся доступны новые доработки сервиса.
- 1.7. **Бриф-ТЗ** — документ в электронной форме, в котором Компания предоставляет Клиенту детальную информацию по объему, цене и сроку доработки сервиса. Информация о сроке доработки сервиса и цене носит предварительный характер и подлежит уточнению в дальнейшем в соответствии с фактически оказанным Компанией объемом услуг.

### 2. Предмет Договора

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по доработке программного обеспечения Сервиса Клиентикс CRM (обновление сервиса), а Заказчик принять и оплатить их.
- 2.2. Заказчик оплачивает стоимость часов работы разработчиков и инженеров технической поддержки, необходимых для совершения доработки. Стоимость услуг определена в Приложении №1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.3. Право выбора технологии программирования и алгоритмов работы остается за Исполнителем.

### 3. Размер и порядок оплаты услуг по Договору

- 3.1. Заказчик производит 100% предоплату от цены услуг Исполнителя течение 3 (трех) банковских дней с момента выставления счета на оплату, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Датой расчетов считается день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Если согласованная сумма не поступает на расчетный счет в течение 3-х дней, Исполнитель вправе сдвинуть сроки реализации доработки.
- 3.2. Все расчеты между Сторонами производятся в рублях, путем безналичных перечислений, согласно банковским реквизитам, указанным в настоящем Договоре.
- 3.3. Возврат Исполнителем полученных денежных средств возможен исключительно за календарные месяца в которых не производилось начисление голосов согласно п.4.1 настоящего договора.
- 3.4. Срок зачисления денежных средств на баланс Лицензиата при оплате через банк - один рабочий день с момента поступления денежных средств на банковский счет Лицензиара.

### 4. Порядок оказания услуг по Договору

- 4.1. В соответствии с Приложением №1 Лицензиату начисляется определенное количество голосов за каждый календарный месяц оказания услуг по текущему договору.
- 4.2. Исполнитель принимает в работу только те задачи, за которые Заказчик проголосовал в интерфейсе сервиса, по адресу <https://klientiks.ru/clientix/features/votes>.
- 4.3. Задача принимается в работу Исполнителем в течение 7 (семь) календарных дней с момента получения задачей требуемого количества голосов.
- 4.4. Доработка попадает в релиз в срок от 3 до 18 календарных дней, после ее реализации.
- 4.5. В случае, наличия между сторонами заключенного и действующего договора на сопровождение, срок попадания доработки в релиз в соответствии пунктом 4.4. настоящего договора, может быть сокращен, до следующего: от 1 до 18 календарных дней, если данная доработка является неотъемлемой частью обязательств исполнителя перед заказчиком, в рамках достижения результатов договора сопровождения.
- 4.6. После каждого выполненного релиза Компания направляет Клиенту копию акты выполненных работ на текущий этап на адрес электронной почты, указанный при регистрации аккаунта в сервисе «Клиентикс CRM». 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.

4.7. Заказчик, в случае возражений по предоставленному Акту приемки-сдачи оказанных услуг, обязан сообщить о них Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего Акта приемки-сдачи оказанных услуг. Если по истечении вышеуказанного срока Исполнитель не получил от Заказчика каких-либо возражений в письменной форме, то Акт приемки-сдачи услуг и, соответственно, оказанные услуги Исполнителя считаются принятыми без возражений и замечаний.

4.8. По взаимному согласию, Исполнитель имеет право на размещение доработки в Marketplace, где другие пользователи Сервиса могут за дополнительную плату подключить возможность использовать эту доработку. При этом, с каждой последующей продажи, Заказчик будет получать на свой расчетный счет 15% от стоимости каждой оплаты. Если Заказчик осуществляет продажу доработки самостоятельно, то он получает дополнительно 15% от всех оплат клиентов за покупку доработки. Размещение доработки оговаривается при согласовании этапов и вносится отдельным пунктом с учетом затраченных часов на публикацию доработки.

4.9. Если у Заказчика есть несколько аккаунтов, то доработка будет действовать для всех аккаунтов, на которые между Сторонами заключен Лицензионный договор о предоставлении права пользования Сервисом «Клиентикс CRM».

4.10. Акт выполненных работ с подписью и печать Клиент направляет в ответном письме, а также на электронную почту [ekaterina.an@klientiks.ru](mailto:ekaterina.an@klientiks.ru).

## 5. Права и обязанности Сторон

### 5.1. Исполнитель обязан:

5.1.1. Оказать услуги по доработке Сервиса «Клиентикс CRM» Заказчику качественно и в срок, согласно условиям настоящего Договора.

5.1.2. Предоставлять консультации и техническую поддержку по внедренному продукту по телефону и электронной почте сотрудникам Заказчика в рамках оплаченных часов работы инженеров технической поддержки.

5.1.3. По окончании оказания услуг по всем этапам предоставить Заказчику Акт приемки-сдачи оказанных услуг.

### 5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Обеспечить Исполнителю свободный доступ к данным, необходимым для оказания услуг, предусмотренным настоящим Договором.

5.2.2. По окончании оказания услуг Исполнителем, проверять результаты и подписывать Исполнителю Акты приемки-передачи оказанных услуг, а в случае выявления недостатков, сообщать Исполнителю в установленной форме в течение срока, указанного в п. 4.5 настоящего Договора.

## 6. Ответственность Сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае несвоевременного оказания услуг по собственной вине Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,01% от стоимости неоказанного объема услуг, начиная с 3 (третьего) дня просрочки, но не более 5 (пяти) % от суммы настоящего Договора, в соответствии с п.2 настоящего Договора.

6.3. В случае несвоевременной оплаты услуг, предусмотренных в настоящем Договоре, Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,01% от стоимости неуплаченной суммы платежа окончательного расчета, начиная с 3 (третьего) дня просрочки, но не более 5 (пяти) % от суммы настоящего Договора, в соответствии с п.2 настоящего Договора.

6.4. Уплата штрафных санкций не освобождает виновную Сторону от исполнения обязательств, обусловленных настоящим Договором.

6.5. Стороны принимают все меры к выполнению обязательств по настоящему Договору и несут ответственность за их неисполнение. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Российской Федерации.

6.6. Исполнитель не несет никакой ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования программного обеспечения и/или ущерб, причиненный Заказчику и/или третьим сторонам в результате какого-либо использования или неиспользования программного обеспечения, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе аппаратных средств Заказчика.

6.7. Заказчику известны важнейшие функциональные свойства Сервиса, он несет риск соответствия программного обеспечения его желаниям и потребностям. Исполнитель 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.

## 7. Форс-мажор

7.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, если таковое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызваны обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся чрезвычайные и непредвиденные при данных условиях обстоятельства, как пример: военные конфликты, природные катастрофы, экономические блокады, стихийные бедствия (пожары, крупные аварии, нарушение коммуникаций и т.п.).

7.2. Данный перечень форс-мажорных обстоятельств не является исчерпывающим.

7.3. При возникновении форс-мажорных обстоятельств, Стороны в разумные сроки проводят совещание для поиска выхода из сложившейся ситуации и используют все средства для сведения к минимуму последствий таких обстоятельств.

7.4. При полной или частичной приостановке работ по настоящему Договору, вызванной форс-мажорными обстоятельствами, период проведения этих работ продлевается на срок действия форс-мажора и возобновляется с момента прекращения форс-мажора.

7.5. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы или их последствия продолжают действовать более одного месяца и, если при наступлении данных обстоятельств становится ясным, что они будут действовать более этого срока, Стороны проводят переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения настоящего Договора или его расторжения.

## 8. Разрешение споров по настоящему Договору

8.1. Стороны установили обязательный досудебного претензионного порядка разрешения споров. 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.

8.2. В случае невозможности достижения взаимоприемлемого решения, все споры из настоящего договора подлежат передаче на рассмотрение в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

## 9. Заключительные положения настоящего Договора

9.1. Настоящий Договор вступает силу с момента его подписания и действует до полного исполнения взятых на себя обязательства Сторонами согласно настоящему Договору, по вопросу расчетов - до полного расчета между Сторонами.

9.2. Ни одна из Сторон не вправе передавать полностью или частично свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия на то Сторон, подписавших настоящий Договор.

9.3. Все дополнения и изменения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

9.4. После подписания настоящего Договора, все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

9.5. Все, что не предусмотрено настоящим Договором, подлежит урегулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

9.7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу для каждой из Сторон.

9.8. Приложения к настоящему Договору:

Приложение №1 «Начисляемые голоса и стоимость»

## 10. Адреса и банковские реквизиты Сторон

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

Прытков Даниил Андреевич



Подпись

МП

### Начисляемые голоса и стоимость

Количество голосов, начисляемых за год	Стоимость за год, руб.	Дополнительные условия.
24 на один филиал/аккаунт	16 800 рублей на один аккаунт/филиал	Нет
24 на один филиал/аккаунт	0 рублей на один аккаунт/филиал	В случае наличия действительного лицензионного договора, с подпиской на тарифы "Основа" или "Стандарт" или "Оптимум" или "Корпорация" для данного аккаунта

Заказчик:

Исполнитель:

