

Условия оказания услуги по проведению исследования существующих бизнес-процессов, связанных с рекламной деятельностью и маркетинговыми коммуникациями, с использованием решения Smartis

1. Услуги по проведению исследования существующих бизнес-процессов, связанных с рекламной деятельностью и маркетинговыми коммуникациями Заказчика, с использованием решения Smartis, заключаются в проведении Исполнителем:

- анализа онлайн-коммуникаций, используемых Заказчиком для взаимодействия с посетителями сайта Заказчика (звонки, возможность оставлять заявки на сайте, возможность вести чаты с посетителями на сайте, возможность вести общение с посетителями через различные мессенджеры);
- анализа бизнес-процессов, обслуживающих коммуникации Заказчика с посетителями сайта (потенциальными клиентами Заказчика);
- анализа функциональных возможностей CRM-системы, используемой Заказчиком, включая интеграционные возможности такой системы с формами иных сервисов, используемых Заказчиком при осуществлении маркетинговой деятельности.

По результату проведенного анализа Исполнитель формирует заключение об эффективности существующих бизнес-процессов Заказчика, связанных с рекламной деятельностью и маркетинговыми коммуникациями, с предоставлением рекомендаций, направленных на оптимизацию таких процессов (далее – Заключение).

Услуги оказываются Заказчику на основании Счета-договора и настоящих Условий, далее по тексту совместно именуемых как Договор.

2. Исполнитель обязан оказать Заказчику Услуги, указанные в Договоре, при условии получения оплаты Услуг и информации, необходимой для оказания Услуг.

3. Для возможности оказания Исполнителем Услуг, Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента заключения Договора подготовить и предоставить Исполнителю информацию и данные, необходимые для оказания Услуг, включая, но не ограничиваясь следующими: описание существующих бизнес-процессов Заказчика, связанных с рекламной деятельностью и маркетинговыми коммуникациями; информацию о сервисах и программах, используемых Заказчиком при осуществлении маркетинговой деятельности; информацию о функциональных возможностях CRM-системы, а также при необходимости обеспечить доступ Исполнителя к указанным программам и системам.

4. Заказчик обязан предоставлять Исполнителю, в том числе на основании устного запроса, разъяснения по вопросам, относящимся к предмету Договора, а также предоставлять запрошенные информацию и данные в течение 3 (трех) дней с момента получения запроса от Исполнителя.

Объем предоставляемых разъяснений, а также перечень случаев, при которых получение подобных разъяснений необходимо, Исполнитель определяет самостоятельно. Исполнитель вправе обращаться к лицам, отвечающим за маркетинговое управление Заказчика и иным осведомленным лицам за получением разъяснений, как с официальными письменными запросами, так и с устными вопросами.

5. Заказчик понимает, что рекомендации, предоставленные в Заключении Исполнителя, а также результат, полученный при реализации указанных рекомендаций, могут не соответствовать ожиданиям и/или позиции Заказчика, и обязуется не предъявлять к Исполнителю претензий, основанных на несоответствии полученных рекомендаций и/или результата их реализации ожиданиям Заказчика.

6. Заключение, сформированное Исполнителем после проведения анализа информации в объеме, указанном в пункте 1 настоящих Условий, направляется уполномоченному представителю Заказчика на адрес электронной почты.

В рамках взаимодействия по настоящему Договору уполномоченным представителем Заказчика признается лицо, от которого Исполнителю на адрес электронной почты, указанный в пункте 17 настоящих Условий или адрес электронной почты Исполнителя с доменом @smart-is.ru или @ smartis.bi поступило сообщение, связанное с исполнением Договора.

Такое уполномоченное лицо Заказчика вправе предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг, давать разъяснения Исполнителю, уполномочено на получение Заключения, а также на исполнение иных прав и обязанностей Заказчика, установленных Договором.

Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие предоставления информации и/или документов неуполномоченным лицом, лежат на Заказчике.

7. Взаимодействие Сторон по Договору, включая изменение его условий, происходит путем обмена сообщениями и/или скан-образами документов по электронной почте уполномоченных лиц.

Стороны признают обязательную силу взаимодействия по Договору, осуществленного Сторонами с использованием адресов электронной почты, определяемых в порядке, указанном в п.6 настоящих Условий. Простые распечатки (скриншоты) с почтовых ящиков подтверждают факт изменения условий оказания Услуг, обмен документами, и другие юридически значимые действия.

Заказчик обязуется незамедлительно сообщать Исполнителю обо всех случаях взлома или иного несанкционированного доступа к электронным почтовым ящикам Заказчика. В отсутствие такого уведомления оказание Услуг, произведенное Исполнителем с учетом имеющейся у него информации, признается надлежащим и лишает Заказчика права ссылаться на указанные обстоятельства.

Стороны признают и соглашаются с тем, что любые письма, заявления, заявки и уведомления, а также любая иная деловая корреспонденция, за исключением претензий Заказчика, отправленная с адресов электронной почты, определенных в соответствии с п.6 настоящих Условий, является исходящей от надлежащим образом уполномоченных представителей Сторон.

8. Заказчик гарантирует, что обладает всеми правами, а также получил все согласия, необходимые для предоставления документов, информации, данных и доступов в системы, используемые Заказчиком, Исполнителю.

Заказчик подтверждает, что предпринял все необходимые действия для обеспечения соблюдения прав лиц, доступ к персональным данным и иной информации с ограниченным доступом которых Исполнитель может получить в процессе оказания Услуг.

9. Заказчик настоящим уведомлен и соглашается с тем, что Исполнитель вправе использовать информацию и данные, полученные при оказании Услуг Заказчику, в целях улучшения качества оказываемых Услуг, в целях проведения статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.

10. После оказания Услуг Исполнитель составляет и выставляет Заказчику универсальный передаточный документ (далее – УПД). Заказчик обязан подписать УПД в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его выставления или предоставить письменный мотивированный отказ от его подписания.

При отсутствии подписанного со стороны Заказчика УПД или письменного мотивированного отказа от подписания УПД в срок, установленный в настоящем пункте Условий, дата согласования и приемки УПД Заказчиком определяется календарной датой, следующей после истечения 10 (десяти) рабочих дней со дня выставления УПД.

11. Исполнитель обязан сохранять в тайне и считать конфиденциальной информацию, полученную при исполнении Договора и связанную с научно-технической, технологической, производственной, финансово-экономической, маркетинговой деятельностью Заказчика, с клиентскими базами Заказчика, продуктами и услугами Заказчика, а также планами и стратегиями развития, независимо от формы передачи такой информации (далее – Конфиденциальная информация). Указанные сведения предназначены исключительно для Сторон и не могут быть полностью или частично переданы третьим лицам или использованы каким-либо иным способом с участием третьих лиц без предварительного письменного согласия Заказчика, кроме случаев привлечения третьих лиц к исполнению Договора. В случае привлечения третьих лиц к исполнению Договора Исполнитель гарантирует сохранение в тайне Конфиденциальной информации привлеченными Исполнителем третьими лицами.

Исполнитель предпринимает все необходимые меры для защиты Конфиденциальной информации как минимум с такой же степенью тщательности, с какой она защищает собственную конфиденциальную информацию.

Исполнитель несет ответственность за раскрытие, включая неумышленное, Конфиденциальной информации, полученной от Заказчика. Исполнитель, допустивший раскрытие Конфиденциальной информации в нарушение условий Договора, обязан уплатить Заказчику на основании письменного требования документально подтвержденный ущерб.

Обязательства конфиденциальности, возложенные на Исполнителя Договором, не будут распространяться на общедоступную информацию, а также на информацию, которая станет известна не по вине Исполнителя.

Сведения заключении Договора, о стоимости Услуг Исполнителя по Договору не являются конфиденциальной информацией.

12. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от оказания Услуг в случае непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком информации и данных, необходимых для оказания Услуг.

13. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от оказания Услуг не позднее истечения 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора. Денежные средства, оплаченные Заказчиком в счет оплаты Услуг по Договору, подлежат возврату в полном объеме в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем уведомления об одностороннем отказе и заявления на возврат денежных средств.

В случае одностороннего отказа Заказчика от оказания Услуг, заявленного по истечению 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора, денежные средства, оплаченные Заказчиком в счет оплаты Услуг по Договору, рассматриваются Сторонами как расходы Исполнителя, потраченные на оказание Услуг и возврату не подлежат.

14. Все споры между Сторонами, вытекающие из настоящего Договора будут разрешаться ими путем переговоров. Для Сторон установлен обязательный письменный претензионный порядок урегулирования споров, срок ответ на претензию составляет 30 (тридцать) календарных дней с момента получения претензии соответствующей Стороной. В случае если Стороны не придут к соглашению, споры будут рассматриваться в Арбитражном суде г. Москвы.

15. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из обязательств, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), таких как наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, война или военные действия, возникшие после заключения Договора.

16. Исполнитель вправе в одностороннем порядке дополнять и изменять настоящие Условия путем утверждения новой редакции Условий. Уведомление Заказчика осуществляется посредством размещения (опубликования) текста новой редакции Условий на сайте Исполнителя и применяется к отношениям Сторон с даты публикации новой редакции Условий.

17. Реквизиты Исполнителя

Адрес: 117638, г. Москва, ул. Одесская, д.2, К/Э/П С/6/24 З

ИНН/КПП: 7727428345 / 772701001

ОГРН: 1197746560318

Расч. Счёт: 40702810800000134117

в АО «Райффайзенбанк»

Корр. Счёт: 30101810200000000700

БИК: 044525700

Телефон: 8(495)0210751

e-mail: get@smartis.bi