

Описание услуги «Кастомизация»

1. Основные положения

- 1.1. Услуга «Кастомизация» заключается в разработке, установке и/или настройке дополнительных функциональных возможностей программного обеспечения, используемого Пользователем в соответствии с лицензией, предоставленной ООО «Комеджик» (далее – Услуга).
- 1.2. В рамках оказания Услуги Оператор осуществляет разработку, установку и/или настройку функциональных возможностей, включая, но не ограничиваясь перечисленными в пункте 1.2 настоящего Описания:
- 1.2.1. **Кастомизация виджетов** – индивидуализация одного или нескольких виджетов, используемых Пользователем (Сайтфон, Консультант, Лидогенератор), путем внесения конструктивных и/или дизайнерских изменений, включая, но не ограничиваясь следующим: изменение цвета, размера виджета, изменение расположения виджета на сайте Пользователя, изменение дизайна виджета по параметрам, заданным Пользователем, создание и/или изменение правил отображения виджета.
- 1.2.2. **Интеграция между формами обратной связи и Личным кабинетом Пользователя** – разработка, установка и/или настройка интеграции, которая позволяет Пользователю осуществлять передачу данных, находящихся в сторонних формах обратной связи, используемых Пользователем в Личный кабинет Пользователя.
- 1.2.3. **Тегирование обращений** – усовершенствование алгоритма проставления тегов на обращения по параметрам, заданным Пользователем, включая, но не ограничиваясь проставлением тегов на основании информации из CRM-систем, информационных выгрузок Пользователя.
- 1.2.4. **Построение отчетов в BI-системах** – разработка, установка и/или настройка алгоритмов, позволяющих Пользователю создавать отчеты в BI-системах на основании информации, находящейся в Личном кабинете Пользователя.
- 1.2.5. **Передача данных о событиях** – разработка, установка и/или настройка алгоритмов, позволяющих передавать данные о событиях, находящихся в Личном кабинете Пользователя в сторонние сервисы, а также загружать в Личный кабинет Пользователя данные о событиях из сторонних сервисов, используемых Пользователем.
- 1.2.6. **Интеграция с CRM-системами** – разработка, установка и/или настройка интеграции, которая позволяет Пользователю осуществлять передачу данных, находящихся в сторонних CRM-системах, используемых Пользователем в Личный кабинет Пользователя, а также из Личного кабинета Пользователя в используемые им CRM-системы.
- 1.2.7. **Сценарии вызовов** – создание или усовершенствование алгоритма, позволяющего по заданным Пользователем правилам инициировать вызов абоненту, включая, но не ограничиваясь решением следующих задач: инициирование вызова абоненту, входящий вызов от которого пропущен Пользователем.
- 1.3. Услуга оказывается действующим Пользователям – активным Пользователям, оказание услуг которым не приостановлено.
- 1.4. Оказание Услуги может быть обусловлено конфигурацией программного обеспечения, используемого Пользователем в соответствии с лицензией, предоставленной ООО «Комеджик» (далее – ПО). При необходимости изменения конфигурации ПО для возможности оказания Услуги, Оператор уведомляет об этом Пользователя до начала оказания Услуги.

2. Порядок оказания Услуги. Права и обязанности Сторон

- 2.1. Услуга оказывается по заявке Пользователя, поданной через Личный кабинет. Подача Пользователем заявки Оператору является полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий оказания Услуги, изложенных в настоящем Описании.
- 2.2. При подаче заявки через Личный кабинет Пользователь обязан заполнить все поля заявки, указать актуальные контактные данные.
- 2.3. При подаче заявки через Личный кабинет Пользователь в разделе «Описание» обязан указать:
- 2.3.1. Наименование Услуги;
- 2.3.2. Перечень желаемых функциональных возможностей для разработки;
- 2.3.3. Необходимые для оказания Услуги информацию и данные, включая, но не ограничиваясь следующими: логин-пароли для доступов, API-ключи, перечень форм, в отношении которых осуществляется настройка, описание полей форм.
- 2.3.4. При подаче заявки для разработки **Кастомизации виджета** Пользователь дополнительно указывает:
- 2.3.4.1. сайт, на котором необходимо произвести Кастомизацию виджета;
- 2.3.4.2. виджет, в отношении которого требуется Кастомизация;
- 2.3.4.3. параметры для Кастомизации:
- при изменении размера виджета значение желаемого размера виджета указывается в пикселях (стандартный размер виджета в свернутом виде 60x60px);
 - при изменении расположения виджета на странице сайта Пользователь указывает желаемое расположение виджета путем приложения к заявке изображения сайта Пользователя с точным указанием места расположения виджета (скриншот);
 - при желании использовать нетиповой шрифт Пользователь прикладывает к заявке исходный шрифт в формате .eot, .ttf, .woff, .woff2;
 - Пользователь прикладывает к заявке текст, который должен находиться в виджете;
 - при использовании в оформлении виджета изображений – Пользователь прикладывает к заявке исходный файл изображения;
 - при изменении дизайна виджета по параметрам, заданным Пользователем, Пользователь обязан приложить к заявке исходный файл дизайна виджета в формате PSD, представляющий собой изображение, состоящее из слоев. Исходный файл дизайна виджета должен содержать виджет в том размере, в котором он будет отображаться на сайте, должен содержать в себе обязательные элементы (иконка для закрытия, кнопки «отправить», «ок», «согласен» и иные) и не может содержать

дополнительных полей для заполнения, не предусмотренных для соответствующего виджета. Исходный файл дизайна виджета предоставляется отдельно для мобильной и десктопной версии сайта Пользователя.

В случае отсутствия технической возможности по приложению к заявке документов (изображений, шрифтов, технических заданий и т. д.) Пользователь вправе направить необходимые документы посредством электронной почты: с адреса Пользователя, указанного в заявке, на адрес электронной почты Оператора, указанный в ответе на заявку Пользователя.

Стороны признают, что действия, совершенные через Личный кабинет Пользователя, являются действиями, совершенными Пользователем или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Пользователя, включая, но не ограничиваясь, действиями, направленными на подачу и исполнение заявки на оказание Услуги, установление уполномоченных лиц, установление контактных данных.

Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие подачи заявки через Личный кабинет, а также при направлении и получении документов и информации на адрес электронной почты, указанный в заявке, лежат на Пользователе.

Оператор не несет ответственности за убытки, причиненные Пользователю и возникшие в результате известности кодов доступа Пользователя к Личному кабинету третьим лицам.

2.3.5. Оператор вправе запрашивать у Пользователя иную информацию, документы и данные, необходимые для оказания Услуги в соответствии с заявкой Пользователя.

2.3.6. После получения от Пользователя заявки на оказание Услуги, Оператор вправе установить требования и ограничения для работы определенной функциональной возможности, включая но не ограничиваясь следующими: указать предельный размер загружаемых файлов, продолжительность воспроизведения файлов и их формат, временные ограничения по загрузке файлов, отсутствие возможности удалить ранее загруженные файлы.

2.4. Оператор приступает к оказанию Услуги при условии полного и корректного заполнения заявки на оказание Услуги, согласования объема оказываемой Услуги, а также предоставления Пользователем Оператору необходимых для оказания Услуги документов, информации и данных.

2.5. Срок оказания Услуги определяется Оператором и Пользователем путем обмена сообщениями в заявке, поданной через Личный кабинет. Время оказания услуги: рабочие дни в рабочее время с 09:00 до 18:00.

Срок оказания Услуги не включает время, необходимое Пользователю для предоставления информации и документов, необходимых для оказания Услуги.

2.6. После окончания оказания Услуги Оператор в заявке уведомляет Пользователя об окончании оказания Услуги.

2.7. Услуга считается оказанной надлежащим образом и в полном объеме, если в течение 7 (семи) рабочих дней с момента направления Оператором уведомления Пользователю о завершении оказания услуги, Оператором не получено уведомления от Пользователя об обнаруженных недостатках (неполадках, сбоях).

2.8. В случае, если для оказания Услуги Пользователь передает Оператору информацию, материалы и/или результаты интеллектуальной деятельности, Пользователь гарантирует, что в таких предоставляемых информации, материалах, результатах интеллектуальной деятельности не будет содержаться объектов интеллектуальной собственности, на которые Пользователем не получено необходимого разрешения от третьих лиц. Пользователь гарантирует Оператору наличие у Пользователя всех необходимых прав на предоставляемые информацию, материалы и/или результаты интеллектуальной деятельности, в том числе для возможности использования такой информации, материалов и/или результатов интеллектуальной деятельности в созданной функциональной возможности ПО.

2.9. В случае, если для оказания Услуги Пользователь передает Оператору информацию, относящуюся к информации с ограниченным доступом (включая, но не ограничиваясь информацией, составляющей тайну связи, информацией, содержащей персональные данные), Пользователь самостоятельно обязан получить разрешение на использование указанной информации и обеспечить соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации. Пользователь гарантирует Оператору наличие у Пользователя всех необходимых прав и разрешений на используемую с созданной функциональной возможностью ПО информацию.

2.10. В случае, если созданная в результате оказания Услуги функциональная возможность ПО позволяет организовывать взаимодействие между ПО и программным обеспечением и/или сервисами третьих лиц, Пользователь дает свое согласие на передачу третьим лицам и обработку третьими лицами информации (а именно: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ)) полученной ими при использовании Пользователем созданной функциональной возможности ПО.

3. Стоимость услуги

3.1. Стоимость Услуги и порядок оплаты (единовременная или ежемесячная) определяются Оператором и Пользователем путем обмена сообщениями в заявке, поданной через Личный кабинет. Стоимость Услуги включает в себя НДС по ставке, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Пользователь обязан оплатить Услугу в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета.

В случае, если Сторонами согласована ежемесячная оплата оказанной Услуги, Пользователь обязан оплатить каждый выставленный на оплату Услуги счет в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета.

3.3. Оплата Пользователем счета, выставленного Оператором, свидетельствует о принятии Пользователем оказанной Услуги, согласии с объемом и качеством оказанной Услуги.

В случае, если Сторонами согласована ежемесячная оплата оказанной Услуги, оплата Пользователем первого счета, выставленного Оператором на оплату оказанной Услуги, свидетельствует о принятии Пользователем оказанной Услуги, согласии с объемом и качеством оказанной Услуги.

4. Ответственность

4.1. Размер ответственности Оператора в рамках исполнения обязательств при оказании Услуги не может превышать стоимости оказанной Услуги. Оператор не несет ответственности перед Пользователем за любого рода убытки, в том числе

упущенную выгоду, понесенные как Пользователем, так и третьими лицами, в результате прямого или косвенного использования результата оказанной Услуги.

4.2. Оператор не несет ответственности за недостатки и инциденты, связанные с использованием результата оказанной Услуги и/или невозможностью использования результата оказанной Услуги, вызванные действиями или бездействиями Пользователя и/или третьих лиц, включая, но не ограничиваясь: использование Пользователем компьютерного или иного оборудования, программного обеспечения, произведений, принадлежащих или контролируемых Пользователем и/или третьими лицами; использование Пользователем неисправного или не сертифицированного оборудования; внесение Пользователем и/или третьими лицами изменений в результат оказанной Услуги, а также в программы, произведения и/или их составные части, прямо или косвенно связанные с возможностью использования результата оказанной Услуги; нарушение или неисполнение условий договоров, заключенных Пользователем с третьими лицами.

5. Иные положения

5.1. Настоящее Описание Услуги не является офертой. Оказание Услуги осуществляется в соответствии с правилами, установленными настоящим Описанием, после исполнения всех действий, предусмотренных пунктом 2.4 Описания.

5.2. Оператор вправе отказаться от оказания Услуги при отсутствии технической возможности ее оказания.

5.3. В случае создания произведения Оператором при оказании Услуги (в том числе программы для ЭВМ, базы данных) исключительное право на такое произведение принадлежит Оператору. Пользователь вправе использовать указанное произведение, в том числе для собственных нужд, на условиях безвозмездной простой (неисключительной) лицензии в течение срока действия Договора с Оператором.

5.4. В остальном отношения Сторон регулируются Правилами оказания услуг связи ООО «НОВОСИСТЕМ» и условиями заключенных договоров.

5.5. Оператор вправе в одностороннем порядке дополнять и изменять настоящее Описание путем утверждения новой редакции Описания. Уведомление Пользователя осуществляется посредством размещения (опубликования) текста новой редакции Описания на сайте Оператора.