

Договір аутсорсингу №

м. Львів

19 березня 2024р.

ПП «Центр управління персоналом», іменоване надалі «Виконавець», в особі директора Маркіяна НАГІРНОГО, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, і _____, іменованими надалі «Замовник», в особі директора Максима МАРКАРОВА, що діє на підставі Статуту, з другої сторони, разом іменуються – «Сторони», а кожен окремо – «Сторона», уклали дані Договір про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання виконувати в інтересах Замовника передані йому за цим Договором непрофільні функції Замовника згідно з Переліком функцій (надалі – «послуги») відповідно до заповненої Замовником Заявки, що є невід'ємною частиною цього Договору.

1.2. За надання послуг за цим Договором Замовник сплачує Виконавцеві винагороду в розмірі, на умовах та у строки, встановлені цим Договором.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Виконавець зобов'язується:

2.1.1. Надати Замовнику послуги відповідно до умов цього Договору, а саме, на підставі аналізу Заявки здійснити пошук потенції цих споживачів (покупців) продуктів/послуг Замовника, виконати обробку отриманих даних та внести їх до клієнтської бази, провести первинні переговори, надати інформацію потенції ним клієнтам Замовника інформацію в доступний спосіб, для забезпечення лідогенерації.

2.1.2. Не передавати і не розголошувати будь-яким способом третім особам інформацію Замовника, яка знаходиться у Виконавця, без попередньої згоди Замовника.

2.1.3. Співпрацювати при наданні послуг за цим Договором з іншими контрагентами Замовника, які надають йому послуги з суміжних питань щодо предмету цього Договору.

2.1.4. Надавати на вимогу Замовника інформацію та роз'яснення щодо укладення та виконання Договору зацікавленим особам, включаючи державні і судові органи, за умови, що це не суперечить інтересам Виконавця

2.2. Замовник зобов'язується:

2.2.1. Оплатити послуги Виконавцю в порядку та строки відповідно до умов цього Договору та заповненої Замовником Заявки, що є невід'ємною частиною даного Договору.

2.2.2. Надавати Виконавцю інформацію та матеріали, необхідні для виконання ним своїх зобов'язань за цим Договором.

2.2.3. Опрацьовувати в «Персональному кабінеті» щоденну інформацію, надану Виконавцем, у підтвердження належного виконання останнім своїх зобов'язань перед Замовником.

2.2.4. Надавати зауваження/претензії щодо матеріалів і висновків, отриманих від Виконавця, не пізніше 2 (двох) робочих днів з моменту отримання таких матеріалів і висновків у електронному вигляді, в тому числі в «Персональному кабінеті». У випадку недотримання дводенного терміну Замовник втрачає право посилаючись на неналежність таких матеріалів і висновків як на підставу своїх вимог та/або заперечень.

2.3. Виконавець має право:

2.3.1. Отримувати від Замовника інформацію, яка необхідна для виконання своїх зобов'язань за цим Договором, в розмірах та об'ємах за завчасно погодженими між сторонами параметрами, що вказується в Додатку №1 до цього Договору. У разі неподання, неповного або невірнього подання Замовником інформації Виконавець має право призупинити виконання своїх зобов'язань за цим Договором до отримання необхідної інформації, про що має повідомити

Замовника.

2.3.2. Отримувати винагороду за надання послуг за цим Договором.

2.3.3. З метою належного виконання своїх зобов'язань змінювати цільову аудиторію надання послуг за попереднім погодженням із Замовником.

2.4. Замовник має право:

2.4.1. Отримувати від Виконавця послуги у відповідності з цим Договором.

2.4.2. Отримувати від Виконавця звіти, матеріали і документи про хід та результати надання послуг за цим Договором в "Особистому кабінеті".

2.5. Надання послуг, не зазначених у Додатку №1 до цього Договору, оформляється додатковим договором Сторін і оплачується додатково.

2.6. Сторони зобов'язуються зберігати в таємниці комерційну, фінансову та іншу конфіденційну інформацію, отриману від іншої Сторони при виконанні цього Договору впродовж 2 місяців з дати закінчення терміну дії Договору або останнього фактичного надання послуг.

2.7. Матеріали Виконавця, включаючи довідки, висновки, документи і т.п. як у письмовому так і в електронному вигляді, складені Виконавцем при виконанні зобов'язань за цим Договором, є конфіденційною інформацією Замовника і не можуть бути розголошені третім особам без письмової згоди Замовника впродовж 2 місяців з дати закінчення терміну дії Договору або останнього фактичного опрацювання бази.

2.8. Замовник надає свою згоду на фіксацію, запис та обробку отриманої інформації для подальшого аналізу ефективності діяльності зі сторони Замовника.

3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ

3.1. Виконавець приступає до надання послуг згідно Договору після отримання оплати в порядку, передбаченому п. 4.1 цього Договору.

3.2. Виконавець в ході надання послуг, надає Замовнику звіт про хід надання послуг за цим Договором в on-line режимі у «Персональному кабінеті».

3.3. Факт надання Замовнику послуг, що є предметом даного Договору, Сторони засвідчують шляхом підписання Акту про надання послуг.

3.4. Акт про надання послуг складається і підписується Сторонами протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту завершення надання послуг. Якщо протягом 5 (п'яти) робочих днів Акт про надання послуг або письмова мотивована відмова не будуть повернуті Виконавцю, то він вважатиметься підписаним Сторонами. Акти підписуються керівниками Сторін або призначеними ними уповноваженими особами. Сторони надають одна одні належним чином оформлені повноваження осіб, що підписують Акти.

3.5. Претензії за даним Договором повинні бути розглянуті сторонами протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання.

3.6. При наданні послуг, не зазначених у Додатку №1, Виконавець надає Замовнику додатковий звіт і Сторони підписують додатковий Акт про надання послуг, який є підтвердженням надання Виконавцем додаткових послуг Замовнику.

3.7. Передача даних в програму (робоче середовище Замовника, CRM Замовника) та/або вивантаження бази на вимогу Замовника є додатковою послугою, вартість якої становить 10% від суми місячного платежу. Файл формується в форматі CSV або XLS з подальшим надсиланням на вказану в Заявці електронну пошту.

4. ВИНАГОРОДА ВИКОНАВЦЯ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ

4.1. Розмір місячної винагороди Виконавця за цим договором становить _____ (_____) гривень.

4.2. Замовник зобов'язується перерахувати кошти, зазначені в п. 4.1 Договору, протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту підписання даного Договору.

4.3. Винагорода сплачується шляхом банківського переказу на поточний банківський рахунок Виконавця. Датою оплати вважається день зарахування грошових коштів на розрахунковий

рахунок Виконавця.

4.4. У випадку, якщо за період дії Договору відбулись зміни в ціновій політиці Виконавця, оплата здійснюється Замовником за новими цінами з додаткового узгодження та підписання протоколів розбіжностей основного Договору.

4.5. В разі несплати Замовником коштів в строки, зазначені в пункті 4.2. Договору, Виконавець має право призупинити надання послуг за цим Договором до перерахування коштів на розрахунковий рахунок Виконавця.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, визначену цим Договором та чинним законодавством. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання.

5.2. Виконавець несе відповідальність перед Замовником щодо належності наданих послуг, при цьому об'єми та результати щомісячних опрацювань можуть мати різні показники і не можуть визначатися Замовником як неналежність наданих послуг з боку Виконавця.

5.3. Після передачі бази даних в програму (робоче середовище Замовника, CRM Замовника або надання файлу в CSV або XLS форматі) Виконавець не несе відповідальності за збереження та використання даної інформації.

5.4. Сторони несуть відповідальність за дії та/або бездіяльність своїх працівників або представників, які беруть участь у виконанні даного Договору.

5.5. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань по цьому Договору, якщо це невиконання чи неналежне виконання зумовлені дією обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин). Сторона, для якої склались форс-мажорні обставини, зобов'язана не пізніше 5 (п'яти) календарних днів з дати настання таких обставин повідомити про це у письмовій формі іншу Сторону. Якщо будь-яка з таких обставин безпосередньо вплинула на невиконання зобов'язань в строк, зазначений в Договорі, то цей строк зупиняється на час дії відповідної обставини.

5.6. У випадку зміни погодженої дати надання послуг з вини Замовника, якщо про останнє не було повідомлено Виконавця за 5 (п'ять) календарних днів до початку надання послуг, об'єм наданих послуг, які підлягають опрацюванню, може зменшуватися пропорційно часу на виконання Заявки.

5.7. Сторона, для якої склалися обставини, які унеможливають виконання зобов'язань за цим Договором, зобов'язана не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з моменту їх настання в письмовій формі повідомити іншу Сторону.

5.8. У випадку дострокового припинення відносин з боку Замовника та/або неналежного виконання умов Договору, останнім сплачується неустойка в розмірі 100% від суми, яка зазначена у п.4.1 цього Договору.

5.9. У випадку дострокового припинення відносин з боку Замовника та/або неналежного виконання умов Договору, останній в імперативному порядку втрачає право доступу до «Персонального кабінету» та право на отримання «бази лідів» з відповідними вихідними даними.

5.10. Замовник може призупинити (встановити паузу) виконання робіт за Договором у випадку виникнення такої необхідності (технологічні, сезонні особливості тощо), попередивши про це Виконавця не пізніше ніж за 5 робочих днів про таку необхідність та здійснивши оплату в розмірі 30% від місячного платежу за кожен місяць відтермінування робіт.

5.11. Призупинення робіт може бути задіяне від одного до трьох календарних місяців поспіль, але не більше двох разів за період дії Договору.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПОРІВ

6.1. Усі суперечки та розбіжності, які можуть виникнути між Сторонами, будуть вирішуватися

шляхом переговорів.

6.2. При неможливості врегулювання в процесі переговорів спірних питань спори підлягають розгляду в суді за місцем знаходження Виконавця, відповідно до законодавства України.

7. МОМЕНТ УКЛАДЕННЯ ТА СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

7.1. Договір набуває чинності з моменту и ого підписання Сторонами.

7.2. Термін дії даного Договору складає 1 (один) місяць. Сторони домовилися, що умови договору застосовуються до відносин між ними, які виникли до и ого укладення.

7.3. Якщо жодна із Сторін за 5 (п'ять) календарних днів до дати закінчення Договору не заявить про и ого розірвання, даний Договір вважається пролонгованим на наступний місяць на тих же умовах. Кількість автоматичних пролонгації необмежена.

7.4. Всі зміни та доповнення до цього Договору, а також и ого розірвання вважаються діями за умови, якщо вони вчинені у письмовій формі або в електронному форматі у відповідності з вимогами до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003р. № 851-IV.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Всі Додаткові Договори Сторін, Акти та інші додатки до цього Договору, підписані Сторонами при виконанні цього Договору, є и ого невід'ємною частиною.

8.2. Сторони згідно даного Договору визнають юридичну силу текстів документів, отриманих по каналах зв'язку, зокрема, електронній пошті, "особистому кабінеті" CRM системі, до якого Замовник отримує доступ, нарівні з документами, виконаними в простій письмовій формі.

8.3. З метою ефективної співпраці та уникнення непорозумінь, підписуючи даний Договір Замовник надає свою згоду на здійснення запису усіх телефонних розмов, пов'язаних з виконанням даного Договору та реалізацією прав та обов'язків Сторін.

8.4. Кожна Сторона несе відповідальність за правильність вказаних нею в цьому Договорі своїх реквізитів та зобов'язується своєчасно у письмовій формі або за допомогою засобів електронного зв'язку повідомляти іншу сторону у разі їх зміни, а у випадку неповідомлення несе повну відповідальність за пов'язані з цим негативні наслідки.

8.5. Сторони погоджуються, що обмін первинними документами, зокрема Актами виконаних послуг, відбуватиметься у електронному форматі у відповідності з вимогами до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003р. № 851-IV, або в письмовій формі.

8.6. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, обумовлених ним, та від відповідальності за порушення и ого умов, що мали місце під час дії Договору.

8.7. В іншому, що не передбачено даним Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

8.8. Цей Договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу для кожної із Сторін.

9. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ СТОРІН ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ

ВИКОНАВЕЦЬ:

ПП. "ЦЕНТР УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ",

Юридична адреса: 79071, м. Львів, вул.

Симоненка, буд. 20, кв.57

Фізична адреса: 79000, м. Львів, вул.

Володимира Великого 18

ЄДРПОУ 32568839

р/р UA223052990000026004001022440

в ПАТ КБ «Приватбанк» в м.Львів

тел.: (050) 753-78-23

Не є платником ПДВ

Св. пл. єд. под. №1305990647

ЗАМОВНИК:

ПП «Центр управління персоналом»

Маркіян НАГІРНИЙ

Додаток №1N

До Договору №3517

15 березня 2024р.

ПП «Центр управління персоналом», Іменовани надалі «Виконавець», в особі директора Маркіяна НАГІРНОГО, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, і _____, іменовани надалі "Замовник", в особі директора _____, що діє на підставі Статуту, з другої сторони, уклали цей Додаток до Договору про нижченаведене:

1. Предмет

1.1. Виконавець приймає на себе зобов'язання про надання послуг, пов'язаних з продажем продукції/послуг Замовника _____, а саме з пошуку потенційних Замовників _____, по (Україна), а Замовник зобов'язується прийняти послуги в кількості, в терміни, і на умовах цього Договору.

1.2. Виконавець зобов'язується надати послуги в строк 1 (один) місяць з дати підписання Договору та Додатку №1 до нього. Договір може бути пролонгованим на наступний місяць на тих же умовах. Кількість автоматичних пролонгації необмежена.

1.3. Замовник підтверджує, що йому зрозуміла мета збору, зберігання і публікації інформації, яка передається Виконавцю, що є необхідним для забезпечення процесу збуту продукції/послуги.

Розділ 1. Загальні положення

1.1. Цей додаток є невід'ємною частиною договору про надання послуг з лідогенерації, укладеного між Замовником та Виконавцем.

Розділ 2. Перелік та вартість послуг відповідно до Заявки

2.1. Формування бази клієнтів з відкритих джерел, власних баз даних (інтернет, довідники, каталоги тощо) здійснюється Виконавцем самостійно з урахуванням рекомендації Замовника

2.2. Опрацювання бази потенційних клієнтів здійснюється Виконавцем за допомогою наступних інструментів:

- Безпосередній контакт (опрацювання) представника Виконавця телефонним контактом з потенційним клієнтом з числа Баз Даних, яка була сформована на замовлення Замовника відповідно до "Заявки" (додаток до основного Договору), представлена Замовнику та погоджена ним в CRM системі в "Особистому кабінеті".

- Надсилання електронних листів, які надані Замовником та погоджені ним, від імені Замовника згідно погодженої Баз Даних.

- Надсилання "голосових повідомлень" по погоджені базі даних з метою швидкого виявлення зацікавленості потенційних клієнтів, щодо продукту або послуги компанії Замовника та проведенням актуалізації бази даних на відповідність.

- Надсилання SMS повідомлень та інших активностей, що передбачають лідогенерацію.

2.3. Формування бази даних лідів Замовника здійснюється Виконавцем на підставі інформації, отриманої від потенційних клієнтів під час та після телефонних переговорів, розсилки голосових повідомлень, текстових повідомлень, електронних листів. База даних лідів може містити наступну інформацію:

- порядковий номер
- дату та годину опрацювання
- назву, адресу компанії
- контактний телефон
- контактний email
- ім'я контактної особи
- реакцію клієнта

2.4. Умови цього додатку вносяться до договору про надання послуг з лідогенерації шляхом його заміни.

Розділ 3. Визначення термінів

3.1. Лід - це опрацьований клієнт, який висловив свою реакцію/відношення до послуг або продуктів компанії.

3.2. Позитивний лід - це потенційний клієнт, який висловив зацікавленість в отриманні додаткової інформації зараз або на майбутнє про продукт або послугу компанії Замовника або висловив готовність до співпраці. Всі позитивні ліди, незалежно від способу їх отримання, є рівноцінними.

До позитивних ЛІДів відносяться:

Терміновий - потенційний клієнт, що виявив бажання продовжити спілкування з представником компанії Замовника з метою: отримання детальної інформації, щодо продукту/послуги, придбання товару (укладення Договору) Першочергово опрацьовуються менеджерами.

Терміновий автоматичний - автоматично створений лід системою, внаслідок отримання зворотного зв'язку (наприклад телефонного дзвінка, який обліковано корпоративною телефонією, або електронного звернення через корпоративну електронну пошту) внаслідок додаткових активностей Виконавця: розсилка голосових повідомлень, електронних листів, коротких текстових повідомлень та інше.

Потенційно зацікавлений - клієнт який в ході розмови (опрацювання), виявив потенціну зацікавленість, проте потребує часу на узгодження, для прийняти рішення про придбання (потребує часу для ознайомлення з КП або бюджетування, або настання актуальності даної пропозиції).

Гіпотетично зацікавлений - в процесі опрацювання менеджером Виконавця, з'ясовано, що пропозиція актуальна на визначений або невизначений термін. Потенційний клієнт, який погодився або просив надіслати комерційну пропозицію. Неможливість визначити та класифікувати клієнта потенційної групи в (терміновий або потенційно зацікавлений або не зацікавлений) Приймаються в роботу аутсорсинговим відділом продажу при наступному опрацюванні бази згідно графіку, визначеної кількості циклів опрацювання з додаванням до декларованої кількості новими компаніями.

Той що є клієнтом, якщо останнього не було вилучено з бази даних на етапі погодження бази даних.

Упереджений - якщо останнього не було вилучено з опрацювання на етапі погодження бази даних проте, після контакту виявилось, що клієнт упереджений до компанії Замовника, а не до послуги або товару, що пропонується компанією Замовника.

Не відносяться до позитивних ЛІДів

Не зацікавлений - клієнт в процесі розмови визначив для себе дану пропозицію не актуальною. Вносяться в робочу базу клієнта (CRM) для уникнення повторного опрацювання для економії часу з умови обрання проекту з загальними опрацюваннями. При обранні проекту "Позитивні опрацювання" не вносяться до "Особистого кабінету" компанії замовника та не передаються в Базу Даних.

Розділ 4. Інші умови

4.1. Виконавець зобов'язується надавати Замовнику доступ до бази даних лідів в режимі реального часу в «Особистому кабінеті» CRM системи

4.2 Згідно ст. 627 Цивільного кодексу України (ч1,ч2) ,Опрацювання потенційних клієнтів (ЛІДів) категорії "Терміновий", "Терміновий автоматичний" та "Потенційно зацікавлений" здійснюється замовником не пізніше 24 годин з моменту їх створення та появи в "Особистому кабінеті" з використанням системи корпоративної телефонії, наданої виконавцем. Опрацювання ЛІДів з власної телефонії замовника не вважається підтвердженням їх опрацювання. У разі несвоєчасного опрацювання ЛІДів або опрацювання їх з власної телефонії замовник втрачає право пред'являти виконавцю будь-які претензії щодо якості ЛІДів.

4.3. У разі невиконання винагороди, зазначеної в пункті 4.1 цього договору, в строк, передбачений пунктом

4.4 цього додатку, Виконавець має право призупинити надання послуг з лідогенерації Замовнику.

4.4 Замовник зобов'язується перерахувати кошти, зазначені в п. 4.1 договору, протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту підписання даного Договору.

4.5. У разі порушення Замовником умов цього додатку Виконавець має право вимагати від Замовника відшкодування завданих збитків.

Цей додаток складений у двох примірниках, один з яких зберігається у Замовника, а інші - у Виконавця

5. Юридичні адреси Сторін та банківські реквізити :

ВИКОНАВЕЦЬ:

ПП. "ЦЕНТР УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ",
Юридична адреса: 79071, м. Львів, вул. Симоненка,
буд. 20, кв.57
Фізична адреса: 79000, м. Львів, Володимира
Великого 18
ЄДРПОУ 32568839
р/р UA223052990000026004001022440
в ПАТ КБ «Приватбанк» в м.Львів
тел.: (050) 753-78-23
Не є платником ПДВ
Св. пл. єд. под. №1305990647

ЗАМОВНИК:

Маркіян НАГІРНИЙ