

Договор на разработку и сопровождение мессенджер-бота

г. Алматы

Дата: _____

ИП АРНА PROJECTS, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Директора (ФИО) _____, уд.личности № _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

§1. Термины и определения

§1.1. В настоящем Договоре, если из текста прямо не вытекает иное, следующие термины будут иметь указанные ниже значения:

“ПО” – программное обеспечение;

“Разработчик” – Исполнитель;

“Стороны” – Разработчик и Заказчик;

“Хостинг-провайдер” – компания, предоставляющая платные услуги по обеспечению удаленного сетевого доступа к дисковому пространству и вычислительным ресурсам на принадлежащих им физических машинах;

“Облачный сервер” – или виртуальный сервер (также VPS - Virtual Private Server или VDS - Virtual Dedicated Server) - это предоставляемая хостинг-провайдерами, совокупность програмных средств, имитирующих распоряжение физическим сервером со всеми его компонентами, в том числе процессором, оперативной памятью, дисковым пространством

“Мессенджер” – комплекс ПО, включающий клиентскую и серверную части, и прочие элементы технологической инфраструктуры, обеспечивающие каналы коммуникаций между пользователями данного комплекса;

В целях настоящего Договора под “мессенджерами” подразумеваются пользовательские приложения Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, VK Messenger, Viber и иные схожие по функционалу ПО;

“Пользовательский аккаунт” – индивидуальная учетная запись, присваиваемая мессенджерами каждому из своих пользователей;

“Бот” – программное приложение, размещенное на облачном сервере хостинг-провайдера, способное в автономном режиме выполнять вычислительные операции или операции ввода-вывода в рамках общего функционала, представленного мессенджерами, в том числе сетевое взаимодействие с пользователями, ведение переписки с ними, отправление файлов им и пр.;

“Прототип-Бот” – экземпляр Бота Разработчика с предустановленными функциями и атрибутами, являющийся демо-версией функциональности Ботов Разработчика и выступающий базой для разработки Бота Заказчику;

“Бот-аккаунт” – индивидуальная учетная запись, присваиваемая мессенджерами каждому из бот приложений;

“Токен” – уникальная комбинация символов однозначно идентифицирующая Бот-аккаунт;

“Корпоративный Сайт” – совокупность защищенных страниц веб-сайта Исполнителя, ныне расположенных по адресу (URL) в сети Интернет <https://bot-hub.co>, с помощью которого Исполнитель взаимодействует с одним или более из своих действующих или потенциальных клиентов;

“Личный Кабинет” – также “Панель Администратора”, раздел Корпоративного Сайта Разработчика, позволяющий Заказчику в режиме чтения и (или) режима правок проводить:

- 1) мониторинг статусов входящих заказов;
- 2) просмотр статистических показателей по заказам и иной аналитики;

“Техническое задание” – Приложение №1 к настоящему Договору, описывающее объема и срока работ Исполнителем в пользу Заказчика с указанием функционала разрабатываемого Бота (Ботов) и спецификой его (их) сопровождения после разработки;

“Техническое поддержка” – совокупность организационных мер Исполнителя по устранению неполадок в работе его ПО, либо внедрению в ПО дополнительного функционала и обработка запросов Заказчика;

“Стоимость работ” – Стоимость услуг Исполнителя, состоящая из двух компонент:

- 1) стоимость за первичную разработку Бота (Ботов);
- 2) стоимость за дальнейшее сопровождение (поддержку) ПО, а также возможную его доработку, взимаемую на регулярной основе;

“Customer Relationship Management (CRM)” – система записей на стороне Заказчика, зачастую сопровождающая полный цикл продаж от получения заявок (лидов) до получения статуса платежей за товары (услуги);

“Тикет поддержки” – запрос Заказчика на устранение неполадок или внедрение доработок в ПО Разработчика, подаваемое первым в виде соответствующей веб-формы на Корпоративном Сайте в разделе “Поддержка”;

“Администратор Заказчика” – уполномоченное лицо Заказчика, назначаемое последним для координации вопросов по разработке и сопровождению Бота Заказчика, чей электронный адрес считается основным при разрешении технических вопросов;

“Метод наилучших усилий” – принцип работы Исполнителя, при котором он прилагает разумные усилия для обеспечения бесперебойности работы как отдельной, так и полной цепочки программных процессов, при этом не гарантируется 100%-ную безотказность программных процессов;

“Разработка ПО” – первичная разработка ПО Бота Исполнителем;

“Сопровождение ПО” – все работы Исполнителя после первичной разработки ПО, в том числе поддержание работы ПО Бота (Ботов) Заказчика, или расширение (доработка) его (их) функционала;

“API (Application Program Interface)” — программный интерфейс, представляющий собой набор готовых классов и функций и являющийся оберткой над классами и функциями более низкого уровня, целью которого является облегчение доступа к и работы с последними.

§2. Предмет договора

§2.1. Исполнитель обязуется выполнить перед Заказчиком работы в объеме и сроки, как они согласованы в рамках Технического задания, а Заказчик обязуется оплатить Стоимость работ.

§2.2. Срок исполнения работ по разработке составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней и может быть увеличен в случаях:

- 1) несвоевременного представления Заказчиком необходимых материалов, в том числе фото, описаний и цен на номенклатуру товаров;
- 2) задержек по предоставлению доступа на сетевые или файловые ресурсы Заказчика в случае их необходимости;
- 3) иных затруднительных обстоятельств, препятствующих выполнению работ и не зависящих от действий Исполнителя;

§3. Стоимость работ и порядок расчетов

§3.1. Стоимость работ по настоящему договору составляет:

- 1) _____ (_____ тысяч) тенге за разработку, без НДС;
- 2) _____ (_____ тысяч) тенге в месяц за сопровождение, без НДС

§3.2. Исполнитель приступает к выполнению работ после получения авансового платежа в размере 50 % (пятидесяти процентов) от Стоимости работ по разработке.

§3.3. Вторая часть платежа за работы по разработке выплачивается Заказчиком в течении 3 (трех) рабочих дней с даты завершения работ.

§3.4. Стоимость по сопровождению ПО оплачивается в течение 3 (трех) рабочих дней с даты истечения календарного месяца.

§3.5. В случае получения Исполнителем инструкций со стороны Заказчика по внедрению дополнительных доработок ПО для повышения функциональности Бота, стоимость таких доработок включается в Стоимость по сопровождению ПО в месяц, в котором доработки были внедрены.

§3.6. Стоимость работ по разработке и (или) сопровождению ПО может быть откорректирована Сторонам в сторону повышения или понижения ввиду:

- 1) изменения объема работ и (или) сроков их исполнения;
- 2) представлением промо-скидки в пользу Заказчика;
- 3) иных обоюдно согласуемых Сторонами условий.

§3.7. Расчеты производятся в тенге путем перечисления денежных средств на расчетные счета, указанных в реквизитах Сторон.

§4. Особенности работ по разработке и сопровождению Бота (Ботов)

§4.1. Если иное явно не указано в Техническом задании, функционал Бота Заказчика ограничивается функциональностью Прототип-Ботов.

§4.2. Разработанное ПО Бота для обслуживания заказов клиентами Заказчика является собственностью Исполнителя и не подлежит передаче Заказчику.

§4.3. Разработчик самостоятельно выбирает Хостинг-провайдера Облачного Сервера(-ов) для разворота среды окружения Бота (Ботов), если иное явно не указано в рамках настоящего Договора.

§4.4. Разработчик самостоятельно формирует технологический стек разработки и сопровождения Бота (Ботов), в том числе подбирает язык программирования и базу данных, отвечающей потребностям Бота (Ботов) для сохранения их состояний.

§4.5. Разработчик обязуется обеспечить бесперебойность работы ПО Бота Заказчику методом наилучших усилий, то есть приложит разумные усилия, но не гарантирует полную безотказность работы своего ПО.

§4.6. В случае возникновения перебоев или ненадлежащей обработки запросов пользователей на стороне ПО Исполнителя, обслуживающее корпоративный сайт или Бота (Ботов), Заказчик создает Тикет поддержки в виде соответствующей веб-формы на Корпоративном Сайте.

§4.7. Исполнитель приложит разумные усилия по устранению возникающих вопросов в максимально сжатые сроки, но не более чем за 24 часа с момента получения Тикета поддержки, если вопрос исключительно на стороне Исполнителя.

§4.8. Доступ к Личному кабинету Заказчику предоставляется на основе формы регистрации, которую заполняет последний на Корпоративном Сайте.

§4.9. В случаях допущения Заказчиком просрочек оплаты Стоимости работ более чем на 10 (десять) рабочих дней, Исполнитель вправе заблокировать Заказчику доступ к Личному кабинету и иным ресурсам Исполнителя.

§4.10. Время предоставления услуг технической поддержки ограничивается рабочим графиком Исполнителя с 10:00 до 19:00 по местному времени.

§5. Права и обязанности сторон

§5.1. Исполнитель обязуется:

- 1) оказывать услуги в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Договором;
- 2) отвечать на запросы Заказчика не позднее 3 (трех) часов с момента получения Тикета поддержки на электронный адрес Администратора Заказчика.

§5.2. Исполнитель вправе:

- 1) требовать от Заказчика своевременной оплаты Стоимости работ;

2) повышать Стоимость сопровождения ввиду инфляции или изменения конкурентной среды на ежегодной основе;

§5.3. Заказчик обязуется:

1) оплатить стоимость услуг Исполнителя в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим договором;

2) предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для выполнения его работ, в том числе фото, описания товаров номенклатуры и цен на них.

§5.4. Заказчик вправе:

1) получать консультации, по оказываемым Исполнителем услугам;

2) требовать надлежащее и своевременное исполнение работ Исполнителем в объеме и сроки, установленных настоящим Договором;

3) требовать доступа к соответствующим разделам Корпоративного Сайта.

§5.5. Стороны обязуются поддерживать конфиденциальность всей переданной им рабочей информации, помимо той, что подлежит разглашению в соответствии с настоящим Договором, в частности проявить бдительность по поддержанию конфиденциальности Токенов Ботов, а также персональных данных клиентов.

§6. Ограничение ответственности и неустойки

§6.1. Ввиду Метода наилучших усилий как своего основного принципа работы, Исполнитель отказывается возмещать прямые или косвенные убытки Заказчика, либо упущенную выгоду Заказчика, от несвоевременной или ненадлежащей работы ПО Исполнителя, в том числе при обработке запросов клиентов Заказчика.

§6.2. За нарушение сроков исполнения работ по разработке (сопровождению) ПО, Заказчик может применить штраф к Исполнителю в размере 0,5% от Стоимости работ по разработке (сопровождению) ПО.

§6.3. За нарушение сроков оплаты Стоимости работ, Исполнитель может обязать Заказчик выплатить неустойку в размере 0,5 % от общей суммы просроченных выплат.

§7. Форс-мажор и прочие условия

§7.1. Стороны не несут ответственности за нарушение положений настоящего договора по причинам, находящимся вне их контроля, в том числе стихийных бедствий, болезней, войн и иных обстоятельств непреодолимой силы.

§7.2. В случае наличия разногласий Стороны приходят к примирению в переговорном путем, иначе спор разрешается в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

§7.3. Условия настоящего договора могут быть изменены в письменном виде в случае обоюдного согласия обеих Сторон.

§7.4. Настоящий договор является бессрочным и вступает в силу с даты его подписания.

§7.5. Сторона, решившая досрочно расторгнуть договор, направляет письменное уведомление другой стороне за 10 рабочих дней до даты планируемого расторжения.

§8. Реквизиты сторон

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

НАИМЕНОВАНИЕ:

ИП "АРНА PROJECTS"

ИНН: 800617302305

АДРЕС:

г. Алматы, ул. Хусаинова, 281

Директор:

(подпись) _____

Расчетный счет:

Наименование-Банка:

АО "Народный Банк Казахстана"

IBAN: KZ046017131000088182

БИК Банка: HSBKZKX

От ЗАКАЗЧИКА:

ФИО:

Должность:

(подпись): _____

Расчетный счет:

Приложение №1: Техническое задание

г. Алматы

Дата: _____

Функционал Бота (Ботов) Заказчика имеет следующие свойства-атрибуты:

1 – Количество наименований товаров (услуг):

☐ До 10 шт.

☐ До 50 шт.

☐ До 100 шт.

2 – Подключаемые мессенджеры:

☐ Telegram

☐ Facebook

☐ VK

☐ Whatsapp

3 – Проброс данных заказов в локальную базу Заказчика (например, MySQL):

☐ Да

☐ Нет

4 – Проброс данных заказов в CRM-систему Заказчика:

☐ Да

☐ Нет

Если да, имеет ли CRM-система Заказчика готовые API для проброса данных:

☐ Да

☐ Нет

5 – Бизнес цели Бота (Ботов):

☐ Прием заказов

☐ Резервы/Бронь

☐ Прием платежей

6 – Бот (Боты) разрабатываются на базе Прототип-Ботов:

☐ Да

☐ Нет

Если нет, дополнительное описание в Приложение №2

Подписи сторон

От ИСПОЛНИТЕЛЯ: _____ От ЗАКАЗЧИКА: _____