

Положение об оказании услуги «Управление взаимоотношениями с клиентами»

Настоящее Положение регламентирует особенности оказания Услуги «Управление взаимоотношениями с клиентами» и взаимодействия Сторон в ходе оказания этой Услуги.

1. Определение Услуги

1.1. Оператор оказывает Клиенту Услугу «Управление взаимоотношениями с клиентами» (далее Услуга).

1.2. Настоящий документ описывает методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые Оператором при оказании Клиенту Услуги.

1.3. Основные термины и определения

Программа для ЭВМ - программа для ЭВМ «ASoft CRM Standart», правообладатель ООО «АСОФТ», используемая Оператором при оказании Услуги по настоящему Положению.

Клиент – лицо, заключившее с Оператором Договор об оказании Услуг, предусмотренных настоящим Положением.

Пользователь – физическое лицо, наделенное Клиентом Авторизационными данными (логином и паролем), а также Регистрационной информацией, которое путем Авторизации имеет доступ к Услуге без возможности администрирования (изменения) Услуги.

Экземпляр Программы для ЭВМ - электронная копия Программы для ЭВМ, размещенная на Облачной платформе и используемая Оператором при оказании Услуг в соответствии с Тарифным планом.

Браузер – программное обеспечение для поиска, просмотра веб-сайтов, т.е. для запроса веб-страниц, для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой, например, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Google Chrome.

Иные термины и определения, используемые в настоящем Положении, употребляются и трактуются в значении Договора.

1.4. Услуга предназначена для организации и управления процессами маркетинга, продаж и послепродажного обслуживания контрагентов Клиента.

Особенности оказания Услуги заключается в следующем:

- Услуга не требует установки на персональный компьютер Клиента/Пользователя дополнительного экземпляра Программы для ЭВМ: для работы используется любой браузер;
- Работа всех Пользователей Услуги Клиента происходит через удаленный доступ в сети Интернет в едином информационном пространстве в on-line режиме;
- Возможность получения быстрого доступа к Услуге из любой точки мира, подключенной к сети Интернет;

- Возможность работы с Услугой с использованием любого мобильного устройства, имеющего возможность выхода в сеть Интернет (карманный персональный компьютер, смартфон, планшетный компьютер и др.).

1.5. При использовании Услуги для хранения создаваемых документов Клиенту выделяется дисковое пространство на Облачной платформе в объеме не менее 200 Мб на каждого Пользователя.

1.6. Клиент имеет возможность заказывать Услугу на сайте Оператора в Личном кабинете.

Наименование Тарифного плана	Объем дискового пространства на 1 Пользователя	Кол-во Пользователей Клиента	Функционал Услуги *
Базовый	200 Мбайт	1 - 5	- Автоматизация продаж в компании Клиента; - Учет клиентов в компании Клиента; - Контроль хода сделок Клиента; - Возможность построения воронки продаж – графическое изображение процесса продаж в виде простой гистограммы сужающейся у основания; - Совместная работа Пользователей Клиента над документами.
Стандартный	200 Мбайт	6 - 10	
Оптимальный	200 Мбайт	11 - 20	
Профессиональный	200 Мбайт	более 21	

*Более подробно ознакомиться с функциональными возможностями Программы для ЭВМ в рамках оказания Услуг Клиент может во время Тестового периода использования Услуги.

1.7. Клиент обязуется обеспечивать конфиденциальность своих Авторизационных данных (логины и пароли), а также Регистрационной информации, предоставленной Клиенту в соответствии с Договором. На Клиенте в полном объеме лежит риск последствий ее утраты и/или последствия их разглашения.

1.8. Клиенту предоставляется тестовый период использования Услуги в течение 30 календарных дней с даты начала оказания Услуги. Ежемесячная плата за использование Услуги во время тестового периода с Клиента не взимается.

2. Эксплуатационные характеристики услуги

2.1. Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, за исключением времени проведения Плановых работ согласно условиям Договора.

3. Принципы тарификации Услуги

3.1. Стоимость Услуги зависит от выбранного тарифного плана (в зависимости от количества обслуживаемых Пользователей Клиента).

3.2. Единица измерения стоимости Услуги - руб./день. Итоговая расчетная ежемесячная стоимость Услуги незначительно варьируется в зависимости от количества дней в календарном месяце.

3.3. День подключения/отключения Услуги входит в расчет ежемесячной стоимости, как полный день оказания Услуги.

3.4. В случае использования Услуги неполный календарный, месяц расчет ежемесячной платы за данный месяц производится пропорционально фактически отработанным дням. При этом суточная плата умножается на количество календарных дней, в которые Услуга потреблялась Клиентом.

3.5. Стоимость Услуги в расчете на одного Пользователя Клиента приведена на Сайте Оператора.

4. Особенности предоставления и оказания Услуг по настоящему Положению и взаимодействия Сторон

4.1. Клиенту запрещается удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Программе для ЭВМ;

4.2. Клиенту запрещается вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование Программы для ЭВМ за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

4.3. Клиент даёт своё согласие на раскрытие касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах в отношении Клиента – юридических лиц или персональных данных в отношении Пользователей – физических лиц - Правообладателю.

5. Способы использования Программы для ЭВМ в рамках Услуги

5.1. Способы использования Клиентом Программы для ЭВМ – лично, путем удаленного доступа через сеть Интернет в рамках Услуги. Срок использования – срок оказания Услуги.

5.2. Клиент имеет право использования Программы для ЭВМ исключительно для собственных нужд и деловых операций. Экземпляр программы для ЭВМ запускается, исполняется и хранится Клиентом на Облачной платформе Оператора.

6. Заключительные положения

6.1. Перечень параметров Услуги, значение параметров Услуги, период действия и стоимость Услуги указываются в Тарифном плане. При заказе Услуги Клиент выбирает соответствующий Тарифный план.

6.2. Оператор, используя Экземпляр Программы для ЭВМ и выделенный объем дискового пространства сервера Облачной платформы, оказывает Клиенту

Услугу в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

6.3. Информация Клиента, размещаемая, хранимая и обрабатываемая на Облачной платформе, может состоять из электронных документов, баз данных, почтовых сообщений и т.д.

6.4. Оператор обеспечивает круглосуточную техническую поддержку Услуги. Техническая поддержка Услуги включает в себя: решение технических проблем, связанных с работой Программы для ЭВМ, проведение плановых работ по обновлению программного обеспечения и др.

6.5. Оператор размещает на Сайте:

- обучающие материалы по Услуге (видео, презентации и т.п.);
- ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы, возникающие при использовании Услуги;
- другие информационные материалы.

6.6. Оператор не несет ответственности за доступность Услуги через сеть Интернет сверх содержащейся в настоящем Положении и Договоре, а также за любые последствия, связанные с такой доступностью.

6.7. Оператор осуществляет защиту информации, предоставленной Клиентом в рамках оказания Услуги, и использует ее только в соответствии с целями настоящего Положения. В процессе оказания Услуги Оператором используются общепринятые методы безопасности для обеспечения защиты информации от потери, искажения и несанкционированного распространения: программы для ЭВМ, предназначенные для сетевой защиты, процедуры проверки/идентификации Клиента (логин, пароль), криптографические средства защиты информации, соблюдение конфиденциальности информации Клиентом.

6.8. Клиент имеет право выгрузить информацию (размещенную, хранимую и обрабатываемую посредством использования Услуги на Облачной платформе) после окончания пользования Услугой. Для этого необходимо направить заявку в Личном кабинете в службу технической поддержки. Хранение данных Клиента на Облачной платформе после остановки Услуги производится в течении 3 (трех) календарных месяцев, после этого данные удаляются без возможности восстановления.

6.9. Настоящее Положение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

6.10. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора.

6.11. В случае противоречия условий настоящего Положения условиям Договора применяются условия настоящего Положения.

6.12. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Положения Стороны руководствуются положениями Договора.

От Оператора:

От Клиента:

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

М.П.

М.П.