



Приложение №1
к договору публичной оферты №12/02
об оказании информационных услуг
на технологической платформе
Intelligent Customer Service Platform

г. Владимир
от «12» февраля 2022 года

Правила оказания информационных услуг на технологической платформе Intelligent Customer Service Platform (ред. №3 от 12.02.2022)

1. Определения и термины Интернет-ресурса Ojok.ru

1.1. Интернет – ресурс – результат интеллектуальной деятельности, представляющий собой составное произведение, расположенное в информационно-телекоммуникационной сети (сети Интернет) под определенным сетевым адресом и включающее в себя программы для ЭВМ (программное обеспечение), обеспечивающие его функционирование, графическое решение (дизайн), контент, размещенный на нем, в том числе, но не ограничиваясь, текстовую информацию, фотографические изображения, картинки, видеоролики, видеозаписи и др. Под Интернет - ресурсом в тексте настоящего документа понимается Интернет - ресурс, расположенный в сети Интернет под доменным именем (адресом) – <https://icsp.cloud/>, а также его производные.

1.2. Платформа Intelligent Customer Service Platform (далее - iCSP) – комплекс информационных инструментов, представляющий собой Интернет - ресурс, расположенный в сети Интернет под доменным именем (адресом) – <https://icsp.cloud/>

1.3. Заказчик – физическое лицо (гражданин), действующее в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, или юридическое лицо (организация) в лице своего уполномоченного представителя или индивидуальный предприниматель, действующий в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, использующее Интернет - ресурс в соответствии с его основным назначением.

1.4. Администрация Интернет – ресурса – «Оджок»,
ИНН 3329095308, КПП 332801001, Юридический/фактический адрес: 600005, Владимирская область, г. Владимир, ул. Александра Матросова, д. 28Б, офис 405/1, ОГРН 1193328001591

1.5. Агент – юридическое лицо (организация) в лице уполномоченного представителя, действующего в интересах такого юридического лица, или индивидуальный предприниматель, действующий в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, выполняющие Заказ Заказчика в соответствии с положениями настоящего документа и действующего агентского договора между Агентом и Администрацией Интернет - ресурса.

1.6. Исполнитель — Администрация Интернет – ресурса или её Агент.

1.7. Стороны – Исполнитель и Заказчик совместно.

- 1.8. Телемаркетинговая кампания – комплекс мероприятий по продвижению продукции/услуг Заказчика, обработки входящих звонков и обращений, информированию потребителей о продукции/услугах Заказчика, анкетирование, актуализации баз данных и иные целевые форматы. Реализация данного комплекса мероприятий является основным назначением Платформы Ojok.ru
- 1.9. Заказ – задание Заказчика на оказание услуги, по проведению Телемаркетинговой кампании, а также на оказание сопутствующих услуг. Заказ может быть оформлен в свободном формате в виде электронного письма, заполненного брифа, телефонного разговора, подтвержденного аудиозаписью, и в иных форматах.
- 1.10. Проект - учетная карточка Телемаркетинговой кампании на Платформе iCSP
- 1.11. Личный кабинет – специальное виртуальное пространство на Интернет - ресурсе, выделяемое (предоставляемое) Заказчику после регистрации, содержащее определенную информацию о нем, и необходимый функционал для использования Платформы iCSP в соответствии с её основным назначением.
- 1.12. Баланс Заказчика – функциональный элемент Интернет - ресурса, состоящий из учетных записей, поступивших от Заказчика денежных средств, отражающий все финансовые операции, осуществленные Заказчиком, а также остаток неизрасходованных Заказчиком средств. Денежные средства на балансе Заказчика, являются незарезервированными и подлежат возврату по требованию Заказчика.
- 1.13. Баланс Проекта - функциональный элемент Интернет - ресурса, находящийся в личном кабинете Заказчика и состоящий из учетных записей финансовых операций, произведенных в рамках реализации заказа. Денежные средства на балансе Проекта, являются зарезервированными и не подлежат возврату Заказчику.
- 1.14. Сценарий диалога – специально разработанный и согласованный Сторонами алгоритм ведения переговоров по телефону для достижения конкретной цели определенного этапа воронки продаж.
- 1.15. Оператор – специалист Исполнителя, выполняющий звонки по утвержденному сценарию диалога.
- 1.16. Респондент – представитель кампании из согласованной базы контактов, с которым взаимодействует Оператор в процессе выполнения Диалогового звонка.
- 1.17. Воронка продаж – фундаментальный алгоритм проекта, определяющий поэтапный процесс достижения целей диалогов.
- 1.18. Этап воронки продаж - промежуточный процесс достижения конкретной цели диалога в рамках воронки продаж.
- 1.19. Диалоговый звонок – звонок Оператора по контакту из согласованной базы, в результате которого состоялся диалог с Респондентом.
- 1.20. Целевой Диалоговый звонок – Диалоговый звонок, в котором Оператор достиг требуемых целей этапа воронки продаж.
- 1.21. Рабочие материалы – базы контактов, сценарии диалогов, воронки продаж, маркетинговые материалы и иные элементы, прямо связанные с процессом проведения Телемаркетинговых кампаний.
- 1.22. Корректировка — требование Заказчика к Исполнителю внести изменения в Рабочие материалы, либо с целью исправления указанной ошибки
- 1.23. Простой – вызванное действием или бездействием одной из Сторон состояние, при котором процесс оказания услуг остановился на неопределенный срок, либо в целом стал невозможен.
- 1.24. Арбитраж — комиссия Администрации Интернет - ресурса, которая при возникновении спорной ситуации между Агентом и Заказчиком проводит тщательный анализ истории оказания услуг и принимает сторону Заказчика либо Агента.

2. Основные положения

- 2.1. Интернет-ресурс обеспечивает деятельность Сторон в сфере проведения Телемаркетинговых кампаний и иных сопутствующих услуг, предоставляя Сторонам необходимый функционал для работы в едином информационном пространстве.
- 2.2. Незнание действующих положений настоящего документа не освобождает Стороны от ответственности в случае их нарушения.
- 2.3. Стороны обязуются соблюдать положения настоящего документа и Законодательства РФ в ходе использования Интернет-ресурса.
- 2.4. Настоящий документ является дополнительным соглашением к Договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP от «12» февраля 2022 года и является его неотъемлемой частью.
- 2.5. Стороны принимают функциональные возможности Интернет – ресурса в качестве единых инструментов отчетности и взаимодействия.
- 2.6. Администрация Интернет - ресурса оставляет за собой право вносить изменения в функциональные возможности Интернет - ресурса по своему усмотрению.
- 2.7. Администрация Интернет - ресурса оставляет за собой право изменять и дополнять настоящий документ по своему усмотрению, сохраняя при этом историчность версий.
- 2.8. Запрещено использовать Интернет-ресурс с целью проведения Телемаркетинговых кампаний, которые:
 - 2.9.1. Противоречат действующему законодательству РФ;
 - 2.9.2. Распространяют заведомо ложную информацию;
 - 2.9.3. Является спамом;
 - 2.9.4. Пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам;
 - 2.9.5. Содержат оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций;
 - 2.9.6. Пропагандируют употребление наркотических и прочих средств, наносящих вред здоровью;
- 2.10. В ходе проведения Телемаркетинговых кампаний запрещено речевое хулиганство (нецензурная лексика, некорректное общение).
- 2.11. Исполнитель не несёт ответственность за фактические результаты Телемаркетинговых кампаний, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.
- 2.12. Заказчик несет полную ответственность за любые последствия Телемаркетинговых кампаний.

3. Правила для Исполнителя:

- 3.1. В процессе оказания услуг Исполнитель не должен искажать факты и вводные данные, предоставленные и утвержденные Заказчиком.
- 3.2. Исполнитель гарантирует, что Заказчик может по своему усмотрению любым не противоречащим закону способом распоряжаться исключительным правом на информационные материалы и базы данных, полученные в результате оказания услуг Исполнителем.
- 3.3. Исполнитель обязан оказывать услуги в соответствии с Заказом.
- 3.4. Исполнитель обязуется оказывать услуги надлежащего качества и строго соблюдать положения настоящего документа.
- 3.5. Исполнитель имеет право на финансовую компенсацию простоя рабочей группы, задействованной на Проекте Заказчика, в случае если простой вызван действиями или бездействием Заказчика. Размер финансовой компенсации определен в Приложении №2 от

12.02.2022 года. к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP

- 3.6. Исполнитель может вносить изменения в рабочие материалы с целью повышения эффективности оказываемых услуг только после предварительного согласования с Заказчиком.
- 3.7. Администрация интернет - ресурса обязана обеспечить беспрепятственный доступ Заказчика на Интернет – ресурс на период оказания услуг. Исключением могут являться плановые технические работы длительностью не более 3 (трех) рабочих дней.
- 3.8. Администрация интернет - ресурса обязана обеспечить хранение аудиозаписей звонков и их историчность в течении не менее чем 15 (пятнадцати) календарных дней с момента совершения звонка.
- 3.9. Операторы обязаны сопровождать Диалоговый звонок коротким комментарием, отражающим результат диалога.
- 3.10. Операторы обязаны производить отправку маркетинговых материалов Заказчика в формате электронного письма (email письмо, html письмо) с электронного ящика, предоставленного Заказчиком в случаях, когда этого требует результат Диалогового звонка и предполагает цель Этапа воронки продаж.
- 3.11. Операторы имеют право отходить от утвержденного сценария диалога в случаях, когда отхождение от сценария необходимо для достижения цели этапа воронки продаж и направлено на повышение результативности диалога.
- 3.12. Реакция Оператора на входящую заявку или звонок не должна превышать 15 минут с момента поступления.
- 3.13. Исполнитель обязан заменить Оператора в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления правомерного запроса от Заказчика.
- 3.14. Необходимое количество Операторов, задействованных в Телемаркетинговой кампании определяется Исполнителем самостоятельно если иное не предусмотрено Заказом.
- 3.15. Ежедневное количество совершаемых Оператором Диалоговых звонков, в процессе Телемаркетинговой кампании, определяется Исполнителем самостоятельно если иное не предусмотрено Заказом, но не менее 30(тридцати) диалоговых звонков ежедневно в рабочие дни, в период с 9.00 до 18.00 часов по московскому времени по Проектам, находящимся в статусе «В работе».

4. Правила для Заказчика:

- 4.1. Заказ, сформированный Заказчиком, должен содержать все материалы и данные, необходимые для оказания услуг Исполнителем надлежащим образом.
- 4.2. Заказчик несет ответственность за достоверность всей информации, которая предоставляется Исполнителю для оказания услуг.
- 4.3. Заказчик может приостановить процесс оказания услуг только в случае выявления нарушения Исполнителем положений настоящего документа, либо предварительно согласовав приостановку процесса с Исполнителем.
- 4.4. При возникновении спорной ситуации, в рамках досудебного урегулирования Заказчик обязан обратиться с жалобой в Арбитраж, в формате, определенным функционалом Интернет - ресурса.
- 4.5. Заказчик обязан консультировать Исполнителя по вопросам, касающимся процесса оказания услуг или вопросам, влияющих на качество оказываемых услуг.
- 4.6. Заказчик обязан предоставлять запрошенную Исполнителем информацию и материалы в течении 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса от Исполнителя.

- 4.7. Заказчик может инициировать замену Исполнителя только в случае выявления нарушения Исполнителем положений настоящего документа, либо предварительно согласовав замену с действующим Исполнителем.
- 4.8. Заказчик может инициировать замену Оператора только в случае выявления грубого нарушения Оператором логики сценария диалога, в остальных случаях требования Заказчика о замене Оператора являются неправомерными и не подлежат исполнению.
- 4.9. Заказчик имеет право на финансовую компенсацию простоя в процессе оказания услуг, в случае если простой вызван действиями или бездействиями Исполнителя. Плановые технические работы на Интернет - ресурсе длительностью не более 3 (трех) рабочих дней не являются простоем и не подлежат компенсации. Размер финансовой компенсации определен в Приложении №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP
- 4.10. Заказчик обязан выполнять контроль процесса оказания услуг в режиме реального времени.
- 4.11. Телефонные звонки, совершенные Оператором до приостановки проекта Заказчиком, считаются совершенными надлежащим образом, а денежные средства, списанные с Баланса проекта - возврату не подлежат.

5. Порядок оказания услуг

- 5.1. Проведение Телемаркетинговых кампаний на Интернет – ресурсе включает в себя следующий перечень услуг и порядок их реализации:
- 5.1.1. Разработка Исполнителем воронки продаж и её согласование с Заказчиком.
- 5.1.2. Настройка воронки продаж на Интернет - ресурсе.
- 5.1.3. Подготовка базы контактов Исполнителем и её согласование с Заказчиком или форматирование Исполнителем предоставленной Заказчиком базы под внутренние стандарты.
- 5.1.4. Разработка Исполнителем Сценариев диалогов или форматирование Исполнителем предоставленных Заказчиком Сценариев диалогов под внутренние стандарты.
- 5.1.5. Изучение Операторами Сценариев диалогов и их аттестация Исполнителем.
- 5.1.6. Совершение диалоговых звонков Операторами по утвержденной базе контактов и Этапам воронки продаж.
- 5.1.7. Услуги оказываются после поступления денежных средств на Баланс проекта в размере минимального платежа, установленного в Приложении №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP
- 5.2. Организация обработки входящих звонков и заявок на Интернет – ресурсе включает в себя следующий перечень услуг и порядок их реализации:
- 5.2.1. Настройка Исполнителем технической возможности приема входящих звонков и заявок Заказчика.
- 5.2.2. Разработка Исполнителем Воронки продаж и её согласование с Заказчиком.
- 5.2.3. Настройка Воронки продаж на Интернет - ресурсе.
- 5.2.4. Разработка Исполнителем Сценариев диалогов или форматирование Исполнителем предоставленных Заказчиком Сценариев диалогов под внутренние стандарты.
- 5.2.5. Изучение Операторами Сценариев диалогов и их аттестация Исполнителем.
- 5.2.6. Обработка Оператором входящих звонков и заявок ежедневно, в течение оплаченных Заказчиком рабочих дней дежурств.
- 5.2.7. Услуги оказываются после пополнения Заказчиком Баланса Проекта в размере минимального платежа, установленного в Приложении №2 от 12.02.2022 года к договору

публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP

5.2.8. Стандартная конфигурация дежурств определена Сторонами в следующем формате: рабочие дни, с 9.00 до 18.00 часов по московскому часовому поясу, 1 час перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

5.3. Датой начала оказания услуг, считается дата перевода Проекта в статус «В работе».

5.4. Порядок внесения Корректировок в процессе оказания услуг определен Сторонами в следующем формате:

5.4.1. Для внесения Корректировок в любые Рабочие материалы по Проекту в статусе «В работе», Заказчик должен, используя функционал Интернет – ресурса либо в формате электронного письма направить Исполнителю детальную информацию о необходимых Корректировках.

5.4.2. Корректировки подлежат реализации Исполнителем в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения.

5.4.3. Процесс оказания услуг на период внесения правок и корректировок может быть приостановлен по согласованию Сторон или по решению Исполнителя.

5.4.4. Правки и корректировки могут производиться на платной основе по согласованию Сторон или на усмотрение Исполнителя, в случае если их объем превышает допустимо разумный.

6. Правила работы с воронкой продаж.

6.1. Воронка продаж разрабатывается Исполнителем на основе Заказа и дополнительных материалов, предоставленных Заказчиком.

6.2. Конфигурация Воронки продаж в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

6.3. Воронка продаж, содержащая более одного этапа, предполагает оплату Заказчиком Целевых диалоговых звонков согласно Приложению №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP.

7. Правила работы с сценариями диалогов

7.1. Сценарии диалогов разрабатываются Исполнителем в соответствии с целями утвержденных Этапов воронки продаж.

7.2. Каждый Сценарий диалога в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

7.3. Сценарий диалога определяет логику телефонного разговора Оператора с Респондентом на конкретном Этапе воронки продаж.

7.4. Разработка Сценариев диалогов тарифицируется и оплачивается согласно Приложению №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP

8. Правила работы с базами контактов и персональными данными

8.1. В процессе проведения Телемаркетинговых кампаний, Исполнитель обязан использовать только базы контактов из открытых источников и не содержащих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных".

8.2. Персональные данные, полученные в результате оказания услуг Исполнителем, подлежат передаче Заказчику только после получения от Респондента согласия на обработку персональных данных в любой форме.

8.3. Заказчик несет полную ответственность за использование персональных данных, полученных в результате оказания услуг.

8.4. Базы контактов, предоставляемые Заказчиком и содержащие персональные данные, должны содержать подтверждение того, что лица, чьи персональные данные содержатся в базе, предоставили своё согласие на обработку и передачу персональных данных. За достоверность этих сведений Заказчик несет ответственность в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных". Действие данного пункта, также распространяется на контакты, содержащие персональные данные, поступающие с какого-либо информационного ресурса Заказчика при оказании Исполнителем услуг по обработке входящих звонков и заявок.

8.5. Хранение Исполнителем персональных данных осуществляется у сертифицированного провайдера selectel.ru и полностью соответствует нормам Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных".

8.6. Подготовка базы контактов Исполнителем выполняется на основе Заказа.

8.7. База контактов, подготовленная Исполнителем, в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

8.8. Заказчик обязан проверить базу контактов на предмет соответствия базы Заказу и при необходимости отправить её на исправление Исполнителю.

8.9. Согласовав базу контактов, Заказчик полностью снимает с Исполнителя ответственность за её содержание. Согласованная база контактов не может являться причиной инициации Арбитража Заказчиком.

8.10. Подготовка базы контактов тарифицируется и оплачивается согласно Приложению №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP

8.11. Замена или дополнение, согласованной Заказчиком базы контактов, производится исключительно на платной основе. Стоимость замены или дополнения базы определяется Исполнителем индивидуально.

8.12. В случае предоставления базы контактов Заказчиком, она обязательно должна содержать наименование и контактные номера телефонов.

8.13. База контактов предоставляется Исполнителю Заказчиком в объеме не менее 300 (трехсот) контактов, в формате, предусмотренным функционалом Интернет – ресурса.

8.14. Исполнитель не несет ответственность за качество и объем предоставленной Заказчиком базы контактов.

9. Правила финансового взаимодействия Сторон

9.1. Порядок и размер оплаты услуг Исполнителя определен в Приложении №2 от 12.02.2022 года к договору публичной оферты №12/02 об оказании информационных услуг на технологической платформе iCSP

9.2. Денежные средства, находящиеся на Балансе Заказчика, считаются незарезервированными и могут быть возвращены Заказчику по его инициативе.

9.3. Процедура вывода денежных средств с Баланса Заказчика определена функционалом Интернет – ресурса.

9.4. В случае оформления вывода денежных средств с Баланса Заказчика, Администрация Интернет – ресурса обязана произвести возврат денежных средств в течении 21 (двадцати одного) рабочего дня с даты поступления запроса.

9.5. Денежные средства, находящиеся на Балансе Проекта, считаются зарезервированными и не подлежат возврату.

9.6. Денежные средства, находящиеся на Балансе Проекта, могут быть переведены на Баланс Заказчика в следующих случаях:

9.6.1. По инициативе Исполнителя или по взаимному соглашению Сторон.

9.6.2. По решению Арбитража.

10. Порядок рассмотрения споров в Арбитраже

10.1. Арбитраж рассматривает жалобы до 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.

10.2. На период проведения Арбитража процесс оказания услуг приостанавливается.

10.3. Период проведения арбитража не является Простоем.

10.4. При рассмотрении жалобы на Интернет – ресурсе Арбитраж опирается на информацию в Заказе, вложения к Заказу, электронные письма Сторон, историю Проекта, аудиозаписи телефонных переговоров Сторон, положения настоящего документа и связанных документов.

10.5. Арбитраж принимает сторону Заказчика при подаче жалобы на Интернет – ресурсе если имеют место одно или несколько нижеперечисленных нарушений:

10.5.1. Исполнителем нарушены сроки внесения Корректировок в рабочие материалы либо Корректировки были реализованы Исполнителем не в полном объеме;

10.5.2. Нарушения Исполнителем положений настоящего документа, выявленные Заказчиком, не были устранены в течении 5(пяти) рабочих дней с момента приостановки Проекта Заказчиком;

10.5.3. Рабочие материалы, подготовленные Исполнителем, не соответствует условиям Заказа либо нарушают положения настоящего документа.

10.5.4. Период Простоя, по вине Исполнителя, составил более 10(десяти) рабочих дней.

10.5.5. Исполнитель не выполнил замену Оператора в сроки, предусмотренные настоящим документом.

10.6. После удовлетворения жалобы Заказчика неизрасходованный остаток на Балансе Проекта возвращается на Баланс Заказчика либо производится замена Исполнителя.

10.7. Арбитраж принимает сторону Исполнителя при подаче жалобы Заказчиком на Интернет – ресурсе если соблюдены все нижеперечисленные условия:

10.7.1. Процесс оказания услуг Исполнителем соответствует положениям настоящего документа.

10.7.2. Рабочие материалы, разработанные Исполнителем, соответствует всем требованиям, указанным в Заказе;

10.7.3. Все Рабочие материалы были согласованы и утверждены Заказчиком.

10.8. После решения Арбитража в пользу Исполнителя Проект переводиться в статус «В работе», а Исполнитель продолжает процесс оказания услуг.

11. Прочие правила и условия.

11.1. Настоящие Правила представляют собой полный объем договоренностей между Сторонами, достигнутых в отношении процесса оказания информационных услуг на Интернет - ресурсе.

11.2. Настоящие Правила действуют, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством РФ. Взаимоотношения Сторон в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством РФ.

Администрация интернет - ресурса:

ООО «Оджок»

ИНН 3329095308

КПП 332801001

Юридический/фактический адрес:

600005, Владимирская область, г. Владимир,

ул. Александра Матросова, д. 28Б, офис 405/1

ОГРН 1193328001591

р/с 40702810400000003734

к/с 30101810100000000706

АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК" г. Владимир

БИК 041708706



Генеральный директор

И.Д. Чижов

«Существует только один босс - это клиент. И он может уволить любого в компании, начиная с председателя и дальше всех до последнего работника, просто потратив деньги в другом месте»

Древняя мудрость Ојок

錢