ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № ____

по разработке, внедрению и сопровождению ИИ-агента

Московская область, городской округ Солнечногорск «___» _____ 20___ г.

Индивидуальный предприниматель Огородников Андрей Александрович, ИНН 771205542874, ОГРНИП 324774600801062, адрес: Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Мошницы, д. 5А, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и

[ФИО / полное наименование Заказчика], ИНН _____, ОГРН/ОГРНИП _____, адрес: _____, телефон: _____, e-mail: _____, именуемый(ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны,

заключили настоящий Договор о нижеследующем.

Настоящий документ является проектом договора и не является публичной офертой в смысле статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Он не содержит всех существенных условий для заключения договора с любым обратившимся лицом. Договор заключается индивидуально с конкретным Заказчиком под его задачи после согласования задания, объёма, сроков и стоимости. Исполнитель вправе отказаться от заключения договора.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги в следующем составе: разработка, внедрение и сопровождение ИИ-агента (программного помощника) на базе больших языковых моделей, а Заказчик обязуется принять и оплатить их.

1.2. Услуги включают:

- обследование задач, каналов связи, данных и текущих систем Заказчика;
- выбор модели, архитектуры и сценариев работы агента;
- разработка промптов, сценариев, базы знаний и правил эскалации человеку;
- интеграция с Telegram, сайтом, почтой, CRM, 1С, таблицами и иными системами по заданию;
- тестирование на реальных примерах, передача, инструкция и обучение сотрудников;
- сопровождение и доработка в объёме, согласованном в задании.

1.3. Объём услуг, сроки, стоимость, требования к результату и критерии приёмки определяются заданием (Приложение № 1), которое является неотъемлемой частью договора. Если задание не подписано, договор не считается заключённым в части конкретного объёма услуг.

1.4. Услуги оказываются дистанционно и (или) по адресу, указанному в задании. Место оказания услуг, каналы связи и ответственные лица указываются в задании.

1.5. Результат услуг: работающий ИИ-агент, настроенные сценарии, база знаний, инструкция и доступы, переданные Заказчику. Результат передаётся в электронном виде, если иное не указано в задании.

1.6. Настоящий документ является проектом договора и не является публичной офертой. Договор заключается индивидуально, после согласования задания, объёма, сроков и стоимости.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор заключается индивидуально с конкретным Заказчиком. Стороны согласуют задание, смету (при наличии), сроки и стоимость, после чего подписывают договор.

2.2. До подписания договора Заказчик знакомится с проектом договора, заданием, сметой и ограничениями. Подписывая договор, Заказчик подтверждает, что понимает характер услуг и согласен с условиями.

2.3. Заказчик подтверждает достоверность сведений о себе и своих задачах, а также наличие полномочий на подписание договора и передачу материалов.

2.4. Исполнитель вправе запросить документы, доступы и информацию, необходимые для оказания услуг. Отказ Заказчика предоставить их является основанием для приостановки работ или отказа от договора.

2.5. Стороны вправе обмениваться подписанными документами по электронной почте или через системы электронного документооборота. До обмена оригиналами сканы и электронные копии имеют силу подписанных документов.

2.6. Заполнение формы на сайте, переписка, устные договорённости и оплата счёта сами по себе не являются акцептом настоящего проекта договора. Договор считается заключённым после подписания согласованного текста и задания.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Исполнитель обязуется:

- оказать услуги качественно и в срок, согласованный в задании;
- согласовывать с Заказчиком этапы и существенные решения;
- информировать Заказчика о ходе работ и возникающих рисках;
- соблюдать конфиденциальность и требования к персональным данным;
- передать результат и необходимые документы, инструкции и доступы;
- привлекать третьих лиц только с уведомлением Заказчика и оставаться ответственным за результат.

3.2. Исполнитель вправе:

- получать от Заказчика информацию, материалы и доступы, необходимые для работы;
- приостанавливать работы при просрочке Заказчика или непредоставлении материалов;
- выбирать методы, инструменты и порядок выполнения работ, если это не ухудшает согласованный результат;
- отказаться от договора в порядке, предусмотренном законом и разделом 12.

3.3. Заказчик обязуется:

- документы, примеры переписки, вопросы и эталонные ответы для базы знаний;
- доступы к каналам, CRM, 1С, таблицам и иным системам, если они нужны;
- ответственного представителя, который принимает решения и согласует сценарии;
- тестовые примеры и критерии качества ответов;
- сведения о персональных данных и ограничениях по их обработке.
- своевременно согласовывать этапы, макеты, тексты и иные материалы;
- принять результат и подписать акт либо направить мотивированные замечания;
- оплатить услуги в порядке и сроки, установленные договором;
- обеспечить законность переданных материалов и данных;
- не вмешиваться в техническую работу Исполнителя, если это не согласовано.

3.4. Заказчик вправе:

- проверять ход работ и получать информацию о статусе;
- давать замечания в пределах согласованного задания;
- отказаться от договора с оплатой фактически оказанных услуг и понесённых расходов;
- требовать устранения недостатков, возникших по вине Исполнителя.

3.5. Сроки исчисляются в рабочих днях. Если последний день срока приходится на выходной или праздничный день, срок переносится на следующий рабочий день. Часовой пояс – московский, если иное не указано в задании.

4. СРОКИ И ЭТАПЫ

4.1. Начало оказания услуг – после подписания договора, согласования задания и поступления аванса (если он предусмотрен), а также после получения материалов и доступов.

4.2. Этапы оказания услуг:

- обследование и бриф: задачи, каналы, данные, ограничения;
- прототип: один сценарий, проверка качества ответов;
- разработка: сценарии, база знаний, интеграции;
- тестирование на примерах Заказчика и исправление ошибок;
- запуск, обучение сотрудников, передача инструкции;
- сопровождение и доработки по отдельному заданию.

4.3. Каждый этап считается принятым после подписания акта этапа или истечения срока на замечания, если Заказчик не направил мотивированные замечания.

4.4. Общий срок оказания услуг указывается в задании. Срок продлевается на время просрочки Заказчика, ожидания материалов, согласований и ответов.

4.5. Досрочное оказание услуг допускается, если результат готов и Заказчик может его принять.

5. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА

5.1. Стоимость услуг определяется в задании и смете (при наличии). Окончательная цена фиксируется до начала соответствующего этапа.

5.2. Цены и диапазоны, указанные на сайте, являются ориентировочными и не являются публичной офертой. Они не обязывают Исполнителя заключить договор по указанной цене.

5.3. Порядок оплаты: Если иное не указано в задании, оплата производится в два этапа: 50 процентов – аванс в течение 3 рабочих дней с даты подписания договора и согласования задания; 50 процентов – в течение 5 рабочих дней после подписания акта сдачи-приёмки. Для формата «Консультация» и услуг стоимостью до 15 000 рублей допускается 100-процентная предоплата.

5.4. Валюта расчётов – российский рубль. Оплата производится безналичным переводом на счёт Исполнителя, если иное не согласовано. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счёт Исполнителя.

5.5. Налог на добавленную стоимость начисляется в соответствии с применяемой Исполнителем системой налогообложения. Если Исполнитель не является плательщиком НДС, в счёте указывается «Без НДС».

5.6. Дополнительные расходы (домен, хостинг, платные сервисы, модели, API, лицензии, командировки) оплачиваются Заказчиком отдельно или возмещаются на основании согласованной сметы.

5.7. Изменение стоимости допускается по соглашению Сторон, в том числе при изменении объёма, сроков или требований. Изменение оформляется дополнительным соглашением или новым заданием.

5.8. Если Заказчик задерживает материалы, доступы или согласования, Исполнитель вправе выставить счёт за фактически выполненную часть работ.

6. СДАЧА-ПРИЁМКА

6.1. Исполнитель передаёт результат в электронном виде и (или) на носителе, указанном в задании, и направляет Заказчику уведомление о готовности.

6.2. Заказчик рассматривает результат в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения и подписывает акт либо направляет мотивированные замечания.

6.3. Если в указанный срок Заказчик не подписал акт и не направил мотивированные замечания, услуги считаются принятыми в полном объёме (статья 720, статья 783 Гражданского кодекса Российской Федерации). Условие о молчаливой приёмке применяется в части, не противоречащей императивным нормам законодательства о защите прав потребителей.

6.4. Замечания должны относиться к несоответствию результата согласованному заданию. Новые требования и расширение объёма оформляются отдельным заданием и оплачиваются дополнительно.

6.5. Исполнитель устраняет обоснованные замечания в согласованный срок. Повторная приёмка проводится в том же порядке.

6.6. Стороны вправе принимать этапы и части результата. Частичная приёмка не лишает Заказчика права заявить замечания по другим этапам.

7. КАЧЕСТВО, ГАРАНТИИ, ОГРАНИЧЕНИЯ

7.1. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с заданием, требованиями закона и обычными требованиями к услугам такого рода.

7.2. Гарантийный срок на устранение недостатков, возникших по вине Исполнителя, – 30 календарных дней с даты приёмки, если в задании не указан иной срок. Недостатки устраняются бесплатно. Для Заказчика-потребителя сроки и порядок предъявления требований определяются законом; договорный срок не ограничивает его права.

7.3. Гарантия не распространяется на недостатки, возникшие из-за изменений, внесённых Заказчиком или третьими лицами, недостоверных данных, сбоев сторонних сервисов, нарушения условий эксплуатации и обстоятельств непреодолимой силы.

7.4. Ограничения и особенности услуги:

- Исполнитель не гарантирует безошибочность ответов ИИ-агента. Заказчик обязан проверять критичные ответы и решения, особенно в юридических, финансовых, медицинских и иных чувствительных темах.
- Исполнитель не гарантирует конкретный рост продаж, конверсии, экономии или иной коммерческий результат.
- Исполнитель не отвечает за перебои, изменения тарифов и правил сторонних сервисов (модели, мессенджеры, CRM, хостинг), а также за блокировки со стороны третьих лиц.
- Заказчик не вправе использовать агента для незаконного сбора данных, спама, обмана и автоматизации запрещённых действий.
- Если модель или сервис обрабатывает данные за пределами Российской Федерации, Стороны отдельно согласуют это в задании.

7.5. Исполнитель не гарантирует конкретный коммерческий, правовой или иной результат, если он прямо не указан в задании как гарантированный. Заказчик принимает решения самостоятельно.

7.6. Заказчик обязан проверить результат до использования, особенно если он влияет на права, деньги, сроки или безопасность.

8. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

8.1. Исключительные права на созданные по заданию Заказчика сценарии, промпты, тексты, программный код, документацию и иные результаты, созданные Исполнителем специально для Заказчика, переходят к Заказчику после полной оплаты соответствующего этапа или услуги.

8.2. Исполнитель сохраняет исключительные права на ранее созданные компоненты, библиотеки, шаблоны, методики, общие алгоритмы и инструменты, используемые при оказании услуг. Заказчику предоставляется бессрочная неисключительная лицензия на их использование в составе результата на территории Российской Федерации.

8.3. Сторонние модели, сервисы и программное обеспечение (в том числе большие языковые модели, мессенджеры, CRM, облачные сервисы) используются на условиях их правообладателей. Исполнитель не передаёт Заказчику права на них и не отвечает за изменение их условий.

8.4. Заказчик вправе использовать результат для своих нужд. Перепродажа, тиражирование или распространение результата как самостоятельного продукта допускается только с письменного согласия Исполнителя.

8.5. Исполнитель вправе указать обезличенное описание проекта в портфолио, если Заказчик письменно не запретил это.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

9.1. Стороны соблюдают Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.2. Если Заказчик передаёт Исполнителю персональные данные своих клиентов, работников или иных лиц, Заказчик выступает оператором и поручает обработку Исполнителю. Заказчик гарантирует наличие законных оснований и согласий субъектов персональных данных.

9.3. Исполнитель обрабатывает персональные данные только для исполнения договора, обеспечивает конфиденциальность и безопасность, не передаёт их третьим лицам, кроме привлечённых обработчиков, указанных в задании.

9.4. Перечень внешних сервисов (в том числе моделей, мессенджеров, хостинга) и место обработки данных фиксируются в задании. Если законодательство требует хранения данных в Российской Федерации, Стороны выбирают соответствующую конфигурацию; при необходимости Исполнитель разворачивает решение на сервере Заказчика или в Российской Федерации.

9.5. Заказчик не передаёт данные, обработка которых запрещена или требует специального разрешения, без отдельного письменного согласования.

9.6. При прекращении договора Исполнитель по указанию Заказчика возвращает или уничтожает данные в срок, не превышающий 30 дней, за исключением случаев, когда хранение требуется законом.

9.7. Стороны незамедлительно уведомляют друг друга об инцидентах, связанных с утечкой или неправомерным доступом к конфиденциальной информации и персональным данным.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Совокупная ответственность Исполнителя по договору ограничена суммой, фактически уплаченной Заказчиком за соответствующую услугу или этап, но не более общей стоимости договора.

10.3. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю данных и иные последствия, если они не вызваны умышленными действиями Исполнителя.

10.4. Заказчик несёт ответственность за достоверность материалов, законность их использования, соблюдение сроков и принятые на основе результата решения.

10.5. Исполнитель не отвечает за просрочку, вызванную действиями Заказчика, третьих лиц или обстоятельствами непреодолимой силы.

10.6. Ограничения ответственности не применяются, если законом установлено иное, а также в отношении прав Заказчика-потребителя, которые не могут быть ограничены.

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: стихийными бедствиями, военными действиями, актами органов власти, авариями, массовыми сбоями связи и иными обстоятельствами, которые Стороны не могли разумно предвидеть и предотвратить.

11.2. Сторона, для которой возникли такие обстоятельства, уведомляет другую Сторону в течение 5 рабочих дней и предоставляет подтверждение.

11.3. Если обстоятельства продолжаются более 30 календарных дней, любая Сторона вправе отказаться от договора. Заказчик оплачивает фактически оказанные услуги.

12. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ

12.1. Изменения и дополнения к договору оформляются письменными дополнительными соглашениями или новым заданием, подписанным Сторонами.

12.2. Заказчик вправе отказаться от договора в любое время, оплатив фактически оказанные услуги и понесённые Исполнителем расходы (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

12.3. Исполнитель вправе отказаться от договора, возместив Заказчику убытки, вызванные отказом (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

12.4. Если Заказчик не предоставляет материалы, доступы или согласования более 30 календарных дней, Исполнитель вправе приостановить работы или отказаться от договора с оплатой фактически выполненного.

12.5. При расторжении Стороны подписывают акт фактически оказанных услуг, возвращают переданные материалы и документы, а персональные данные уничтожаются или возвращаются в порядке раздела 9.

13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

13.1. Споры разрешаются путём переговоров. Сторона, у которой возникли претензии, направляет письменную претензию. Срок ответа – 15 рабочих дней.

13.2. Если Заказчик является потребителем, споры рассматриваются с соблюдением Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе по подсудности, установленной законом.

13.3. Если Заказчик является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, спор после соблюдения претензионного порядка передаётся в арбитражный суд по месту нахождения Исполнителя.

13.4. Применимое право – право Российской Федерации.

14. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Договор вступает в силу с даты подписания и действует до полного исполнения Сторонами обязательств.

14.2. Приложения к договору являются его неотъемлемой частью: задание (Приложение № 1), смета (Приложение № 2, при наличии), форма акта (Приложение № 3).

14.3. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, имеющих равную юридическую силу.

14.4. Стороны направляют уведомления по адресам и электронной почте, указанным в разделе 15. Об изменении реквизитов Сторона сообщает в течение 5 рабочих дней.

14.5. Договор содержит полный объём договорённостей Сторон. Устные договорённости и переписка, не оформленные как задание или дополнительное соглашение, не изменяют договор.

14.6. Если отдельное условие договора признано недействительным, остальные условия сохраняют силу.

15. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:
ИП Огородников Андрей Александрович
ИНН 771205542874
ОГРНИП 324774600801062
Адрес: Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Мошницы, д. 5А
Телефон: +7 (931) 020-09-31
E-mail: oproblem.smi@yandex.ru
Р/с: _____
Банк: _____
К/с: _____
БИК: _____
Подпись: _____ / А.А. Огородников /

Заказчик:

_____
ИНН/ОГРН/ОГРНИП: _____
Адрес: _____
Телефон: _____
E-mail: _____
Р/с: _____
Банк: _____
К/с: _____
БИК: _____
Подпись: _____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ЗАДАНИЕ (согласуется Сторонами индивидуально)

к договору возмездного оказания услуг № ____ от «___» _____ 20___ г.

Услуга: Разработка, внедрение и сопровождение ИИ-агента.

1. Задачи агента и желаемый результат.

_____

_____

2. Каналы: Telegram, сайт, почта, ВКонтакте, иные.

_____

_____

3. Сценарии: приветствие, квалификация, ответы, эскалация, запись, оплата.

_____

_____

4. База знаний: перечень документов, количество, формат, кто обновляет.

_____

_____

5. Интеграции: CRM, 1С, таблицы, телефония, платежи.

_____

_____

6. Данные и персональные данные: какие, где хранятся, нужна ли обработка в Российской Федерации.

_____

_____

7. Тесты и критерии приёмки: примеры вопросов, эталонные ответы, допустимая доля ошибок.

_____

_____

8. Обучение: кто, сколько человек, формат.

_____

_____

9. Поддержка: состав, срок реакции, стоимость.

_____

_____

10. Сроки и стоимость.

_____

_____

Особые условия: _____

Исполнитель: _____ / А.А. Огородников /

Заказчик: _____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

СМЕТА (при наличии)

к договору возмездного оказания услуг № ____ от «___» _____ 20___ г.

1. Наименование услуги или этапа: _____

2. Состав работ: _____

3. Стоимость: _____ рублей, НДС _____.

4. Порядок и срок оплаты: _____

5. Дополнительные расходы: _____

6. Срок оказания: _____

Исполнитель: _____ / А.А. Огородников /

Заказчик: _____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

АКТ СДАЧИ-ПРИЁМКИ УСЛУГ

к договору возмездного оказания услуг № ____ от «___» _____ 20___ г.

1. Исполнитель оказал, а Заказчик принял следующие услуги: _____

2. Результат передан: _____

3. Стоимость оказанных услуг: _____ рублей, НДС _____.

4. Замечания Заказчика: _____

5. Услуги оказаны в полном объёме / частично (нужное указать).

Исполнитель: _____ / А.А. Огородников /

Заказчик: _____ / _____ /