

# **Порядок выполнения работ по разработке программного обеспечения для Голосовых роботов и автоворонки продаж**

Настоящий документ описывает этапы выполнения работ; регулирует порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при выполнении заключенных между ними договоров на выполнение работ по разработке программного обеспечения для голосовых роботов и выстраивания автоматизированной воронки продаж (далее «Договор»); устанавливает порядок предоставления Заказчиком информации и осуществления им своих встречных обязательств по Договору с Исполнителем.

Настоящий Порядок является обязательным для Исполнителя и Заказчика, устанавливает права и обязанности Сторон дополнительно к заключенному между ними Договору.

После окончательной приемки всех работ по Договору Заказчик может обратиться к Исполнителю для внесения любых правок в выполненные работы путем подписания дополнительного соглашения и за дополнительную плату в соответствии с тарифами Исполнителя.

В случае, если у Заказчика случились непредвиденные обстоятельства и существует объективная необходимость сдвинуть сроки согласования/выполнения этапа, Заказчик может письменно уведомить Исполнителя о такой необходимости и подписать с ним дополнительное соглашение о приостановлении действия Договора на 15 или на 30 календарных дней (по выбору Заказчика). В данный период работы по Договору производиться не будут. По окончании установленного таким дополнительным соглашением срока, действие договора автоматически возобновляется.

**Описание и порядок исполнения отдельных этапов работ по Договору:**

**Брифинг: понятие, содержание и процедура утверждения:**

1. **Брифинг** – это онлайн совещание, в ходе которого Заказчик предоставляет Исполнителю информацию и материалы,

необходимые для выполнения работ по договору. Материалы включают в себя, но не ограничиваются этим перечнем, следующее:

- Информацию о компании;
- Информацию о продукте;
- Информацию о целевых действиях;
- Информацию об офферах, акциях, коммерческих предложениях на период обзвона;
- Доступы к коммерческим материалам для отправки клиентам при наличии таковых;
- Доступы к CRM системе при наличии задачи по интеграции в CRM систему;
- Доступы к клиентской базе при использовании клиентской базы Заказчика;
- Контактное лицо со стороны Заказчика, отвечающее за приемку работ.

2. Заказчик обязан обеспечить присутствие на брифинге лица, принимающего решения по всем ключевым этапам проекта от имени Заказчика (**ЛПР**).

3. Контактное лицо от имени Заказчика, указанное в Брифе, является **единственным лицом**, имеющим право вносить поправки, замечания и предложения от имени Заказчика, а также осуществлять приемку результатов оказанных услуг. Исполнитель вправе не принимать замечания от иного лица, а также не передавать такому лицу информацию по настоящему договору. В случае, если третье лицо, не являющееся по Договору или в рамках утвержденного Брифа контактным лицом, принимающим решение, после утверждения любого из этапов решит внести любые корректировки (например, вышестоящие руководитель или учредитель компании, изучил ранее утвержденный скрипт, и решил изменить тех. задание или внести правки после утверждения любого из этапов или видов работ, при этом, **он не был прописан как ЛПР в Брифе и Договоре**), Исполнитель имеет право **не принимать к сведению такие правки**, и продолжить выполнение работ исходя из ранее утвержденных сведений, а Заказчик, при этом, обязан принимать выполненные работы по ранее утвержденному тех. заданию / этапу.

4. После завершения онлайн-сессии стороны утверждают сформированный Бриф **по средствам электронной почты**, а именно Исполнитель отправляет ссылку на финальную версию Брифа, а Заказчик подтверждает свое согласие с данной версией в электронном письме. После утверждения Брифа Заказчиком не допускается внесение **изменений в цели, задачи, коммерческие материалы, офферы, акции и тех. задание на интеграцию в CRM систему**. Изменения в проект после утверждения Брифа будут считаться новым проектом, и тарифицироваться как новый проект соответственно.

5. Если после подписания и предварительной оплаты Договора проходит срок более чем 5 рабочих дней, и за этот срок Заказчик не выходит на Бриф, не предоставляет сведения в достаточном количестве, не может вывести на Бриф лицо, принимающее решение, не предоставляет доступы или каким-либо другим способом затягивает этап проведения и утверждения Брифинга, по истечении 5 рабочих дней **Исполнитель имеет право самостоятельно заполнить недостающие сведения в Брифе на основе имеющихся у Исполнителя сведений о компании Заказчика, собранных в ходе переговорного процесса и из открытых источников и выслать финальную версию такого Брифа на электронную почту Заказчика, после чего приступить к выполнению следующих по графику работ по Договору и Приложению 1 к Договору. При этом Заказчик не имеет права внести изменения в такой Бриф и техническое задание и обязан будет принимать работы на основании такого Брифа. Наличие электронного письма об одностороннем заполнении Брифа по истечении указанных выше 5 рабочих дней и видео инструкции к этому письму приравнивается к полному завершению этап работ «Брифинг» и такой этап считается согласованным и утвержденным Заказчиком.**

6. Если после согласования / утверждения Брифа у Заказчика поменялся оффер, направление бизнеса, CRM система, задачи и т.п., Исполнитель не обязан исполнять договор на условиях в связи с новой информацией и не обязан возвращать оплату, внесенную Заказчиком по договору. В случае возникновения указанных изменений, Исполнитель завершает свои обязательства по договору исходя из ранее принятого

(утвержденного) Брифа, а Заказчик обязуется принимать работы в полном объеме исходя из тех. заданий, описанных в первоначально утвержденном Брифе. Стороны вправе заключить новый договор и провести новый Брифинг для целей решения дополнительных задач Заказчика.

### **Создание личного кабинета и пополнение баланса:**

1. К моменту выхода на Брифинг Исполнитель оформляет Заказчику личный кабинет на платформе, где будет осуществляться сборка программного обеспечения для робота(ов) и автоворонки(ок).

2. Исполнитель оформляет личный кабинет и предоставляет доступ владельца кабинета Заказчику на адрес электронный почты, указанной в Договоре.

3. Исполнитель также пополняет баланс личного кабинета, используя предоплаченные денежные средства Заказчика согласно Приложению №1 к Договору.

Если по какой-либо причине денежные средства не были оплачены, Заказчик обязуется пополнить баланс на платформе в размере 2550 руб. – абонентская плата за 1 месяц работы платформы, и 2325 руб. – оплата первых 500 минут работы голосового робота, необходимых для тестирования продукта. В случае, если оплата данных сумм не будет произведена Заказчиком до завершения этапа «сборка робота», Исполнитель полностью освобождается от выполнения работ по интеграции с CRM, внутреннему и внешнему тестированию собранных роботов/автоворонок. При этом денежные средства за такие работы возврату не подлежат и такие этапы считаются принятыми в полном объеме.

4. Завершением данного этапа работ считается проведение онлайн-сессии по демонстрации рабочего личного кабинета Заказчику либо предоставление видео-ролика (видео-инструкции), в котором будут отражены все выполненные работы по созданию личного кабинета и инструкции для работы с личным кабинетом. Видео-инструкция предоставляется в тех случаях, когда Заказчик не может по какой-либо причине очно присутствовать на презентации личного кабинета. Пополнение

баланса личного кабинета из ранее оплаченных средств Заказчиком по Договору также должно быть отражено в видеоролике.

### **Подготовка и утверждение рабочего скрипта:**

1. Данная работа включает в себя следующие этапы:

1.1 Назначение скриптолога на проект;

1.2. Подготовка первой рабочей версии скрипта;

1.3. Озвучка первой рабочей версии скрипта (для наглядной демонстрации как будет выглядеть будущий робот)

2. Скрипты, офферы, варианты отработки возражений прописываются Исполнителем на основе имеющейся у Исполнителя информации о компании Заказчика (полученной в ходе Брифинга, переговоров и внешних ресурсов), а также на основе его профессионального опыта и знаний в области работы с виртуальными отделами продаж и голосовыми, с учетом специфики работы технологии распознавания речи и ключевых слов.

3. Исполнитель самостоятельно ведет подготовку скрипта, согласовывая с Заказчиком только главные элементы скрипта, такие как: ключевые предложения, акции, офферы, целевое действие и варианты закрытия главных вопросов и возражений.

4. Исполнитель предоставляет Заказчику черновую версию скрипта на утверждение в формате блок-схемы.

5. Заказчик обязан утвердить скрипт, или предоставить письменные замечания к скрипту в течение 5 рабочих дней с момента направления скрипта Заказчику. Исполнитель вносит такие правки при условии, что они соответствуют цели проекта и техническому заданию, описанных в Брифе. После внесения правок Исполнитель предоставляет Заказчику финальную версию скрипта на согласование путем отправки ссылки по средствам электронной почты. Заказчик обязан согласовать итоговую версию скрипта ответом на электронное письмо в течение 5 дней с момента отправки Исполнителем указанной ссылки.

Если по истечении указанных сроков от Заказчика не поступает корректировок/замечаний/утверждений разработанных скриптов, соответствующие скрипты считаются принятыми и утвержденными Заказчиком. Исполнитель вправе приступить к следующему этапу работ.

**6. Заказчик имеет право провести до 3 итераций правок.**

Одной итерацией правок считается одновременно отправленный список правок и замечаний в формате электронного письма. После выполнения Исполнителем всех правок третьей итерации, скрипт будет считаться автоматически принятым в полном объеме, о чем Исполнитель уведомит Заказчика в формате электронного письма.

**7. Принимать, вносить правки или отказывать в приемке скрипта может только лицо, принимающее решения, чьи контакты зафиксированы в Договоре и Брифе.**

**После того, как скрипт является утвержденным в соответствии с п.8 раздела «Подготовка и утверждение рабочего скрипта» Заказчик не имеет права вносить изменения в такой Скрипт и обязан будет принимать дальнейшие работы на основании такого Скрипта. Наличие электронного письма об утверждении Скрипта по прошествии 5 рабочих дней и видео инструкции к этому письму приравнивается к полному завершению этап работ «Подготовка скрипта» и такой этап считается выполненным Исполнителем в полном объеме.**

**Интеграция с CRM системой и утверждение этапа:**

1. Исполнитель использует платформу ESseller(my.esseller.ru) в качестве инструмента для сборки голосового робота.
2. При наличии у Заказчика CRM системы, Исполнитель обязан осуществлять интеграцию платформы ESseller и CRM Заказчика по API, при наличии такого технического задания в рамках Брифа.
3. В случае отсутствия CRM системы у Заказчика или если Заказчику не требуется интеграция – автоворонка будет выстроена и прозвон будет организован в CRM системе ESseller.

При этом сумма работ не уменьшается, поскольку Исполнителю в любом случае потребуется настроить личный кабинет ESseller под задачи и специфику бизнеса Заказчика.

4. В случае, если Заказчик не предоставляет доступы администратора, меняет пароли во время работы, или по иным причинам делает интеграцию с CRM системой не выполнимой – автоворонка будет выстроена и прозвон будет организован в CRM системе ESseller. При этом сумма работ не уменьшается и этап работ считается принятым Заказчиком в момент предоставления видео-отчета о выполненной работе и настроенной автоворонки в CRM системе ESseller.

5. Интеграция автоматической воронки с CRM системой Заказчика происходит **строго по условиям технического задания, оговоренным в рамках онлайн-сессии (брифинга)** и утвержденным по результатам проведения онлайн-сессии (брифинга).

6. Интеграции с CRM системами BITRIX, АМО, GETCOURSE – осуществляются бесплатно.

7. Интеграции с любыми другими CRM системами осуществляются за дополнительную оплату в размере 10 000 рублей. При выявлении иной CRM системы в рамках Брифинга составляется дополнительное соглашение, которое оплачивается **до момента старта этапа интеграции с CRM системой**. В случае неоплаты данного этапа в течение 5 рабочих дней после этапа утверждения Брифинга, Исполнитель освобождается от обязанности осуществлять интеграцию с CRM системой, предоставляет Заказчику видео инструкции для осуществления самостоятельной интеграции с CRM системой и настраивает автоворонку в CRM системе ESseller, - что свидетельствует о полном и надлежащем выполнении этапа работ «Интеграция с CRM». В таком случае работы по данному этапу считаются выполненными и подлежащими оплате.

8. Заказчик не должен менять пароли на аккаунт, выданный интегратору, а также производить какие-либо изменения в технических настройках, API, воронки, шагах воронки внутри своей CRM системы в период разработки и интеграции комплекса работы по Договору. В случае фиксации таких изменений в ходе

работы Исполнитель освобождается от обязанности осуществлять интеграцию с CRM системой, предоставляет Заказчику видео-инструкции для осуществления самостоятельной интеграции с CRM системой и настраивает автоворонку в CRM системе ESseller, - что свидетельствует о полном и надлежащем выполнении этапа работ «Интеграция с CRM», подлежащий оплате.

9. В случае, если после этапа утверждения Брифа в задачи по интеграции с CRM системой вносятся любые изменения (меняется шаг воронки, меняются категории, меняется сама CRM система, меняются бизнес-процессы внутри CRM системы, лиды приходят в другой шаг воронки, ранее указанный, клиентская база предоставляется в другом шаге воронке или в другом формате и т.п.), стоимость дополнительных работ по изменению интеграции с CRM системой составляет **10 000 рублей за каждый случай внесения таких изменений**. При наступлении условий, описанных в данном пункте, составляется дополнительное соглашение, которое оплачивается **в течение 5 рабочих дней**. В случае неоплаты данного соглашения в течении 5 рабочих с моменты выставления счета, Исполнитель освобождается от обязанности осуществлять интеграцию с CRM системой, предоставляет Заказчику видео-инструкции для осуществления самостоятельной интеграции с CRM системой, и настраивает автоворонку в CRM системе ESseller, - что свидетельствует о полном и надлежащем выполнении этапа работ «Интеграция с CRM», подлежащий оплате

10. Исполнитель осуществляет работы по интеграции с CRM системой Заказчика только в случае предоставления доступов администратора от личного кабинета CRM системы Заказчика на этапе онлайн-сессии (брифинга) техническому специалисту Исполнителя. В случае не предоставления такого доступа, обязанности по интеграции с CRM у Исполнителя по настоящему договору не возникает. В этом случае Исполнитель собирает автоворонку на сервисе ESseller, демонстрирует ее работоспособность и передает Заказчику инструкции для самостоятельной интеграции. Такие работы считаются надлежаще выполненными и принятыми Заказчиком, и подлежат оплате в полном объеме.

11. В случае, если Заказчик принимает решения осуществить

интеграцию с CRM системой самостоятельно или силами внутренних IT специалистов, Исполнитель освобождается от обязанности осуществлять интеграцию с CRM системой, предоставляет Заказчику видео-инструкции для осуществления самостоятельной интеграции с CRM системой, и настраивает автоворонку в CRM системе ESseller, - что свидетельствует о полном и надлежащем выполнении этапа работ «Интеграция с CRM» и подлежит оплате. Этап работы считается выполненным в полном объеме в момент передачи (направлении) видео-инструкций.

**12. Принимать, вносить правки или отказывать в приемке этапа может только лицо, принимающее решения, чьи контакты зафиксированы в Договоре и Брифе.**

13. Если после письменного уведомления Заказчика об окончании этапа «Интеграция с CRM», либо после последней письменно-отправленной итерации правок интеграции с CRM проходит срок более чем 5 рабочих дней, и за этот срок Заказчик не утверждает и не принимает интеграцию с CRM в формате электронного письма и не предоставляет мотивированного отказа в утверждении данного этапа, то по истечении данного срока **Исполнитель имеет право** предоставить Заказчику видео-инструкции для осуществления самостоятельной интеграции с CRM системой, настроить автоворонку в CRM системе ESseller, - что свидетельствует о полном и надлежащем выполнении этапа работ «Интеграция с CRM» и подлежит оплате. Этап работы считается выполненным в полном объеме в момент передачи (направлении) видео-инструкций.

**Техническая сборка робота/автоворонки, внутреннее тестирование роботов и утверждение этапа:**

Данная работа включает в себя следующие этапы:

1. Назначение сборщика робота/автоворонки на проект
2. Сборка рабочей версии голосового робота и автоматической воронки в точном соответствии тексту и структуре утвержденного скрипта.
3. Запись звука (голоса). \*

*\*Голос записывается специалистом по сборке голосового робота и не подлежит изменению до момента запуска проекта. Однако, если у Заказчика есть предпочтения по голосу, включая желание записать голос самостоятельно, Заказчик вправе изменить голос Робота после подписания акта выполненных работ и проведения этапа внешнего тестирования Робота Исполнителем. Данное ограничение связано с тем, что при изменении Заказчиком голоса Робота или при привлечении внешнего подрядчика другого пола/тембра голоса - Исполнитель не будет иметь возможности вносить оперативные правки, что потребует каждый раз при любой корректировке запрашивать у Заказчика/подрядчика перезапись голоса, что сделает работу долгой и неэффективной. Если Заказчику принципиален факт замены голоса (на собственный голос, или любой внештатный голос), Исполнитель может оказать дополнительную услугу по замене голоса, либо предоставить Заказчику инструкции для самостоятельной замены голоса.*

**4. Внутреннее тестирование собранных роботов/автоворонок.** Включает в себя осуществление 10 тестовых звонков внутренними силами команды Исполнителя (звоним сами себе) и предоставление для приемки Заказчика 2 версий записей звонков на проверку – запись звонка по сценарию «да» (положительный сценарий) и запись звонка по сценарию «нет» (отрицательный сценарий). Результатом выполнения этой работы является предоставление 2 рабочих записей, описанных в данном пункте.

5. После завершения этапа внутреннего тестирования Исполнитель письменно сообщает Заказчику о готовности робота и приглашает Заказчика на приемку голосового робота. В таком сообщении Исполнитель прикрепляет 2 рабочих записи робота, соответствующих ранее утвержденному скрипту.

**6. Онлайн-сессия по приемке включает в себя:**

6.1. Онлайн-демонстрацию собранного робота в личном кабинете на платформе

6.2. Демонстрацию успешно совершенных звонков собранным

роботом по ранее утвержденному скрипту

### 6.3. Онлайн-общение с роботом\*

*\*Онлайн-общение с роботом происходит исключительно в рамках утвержденного скрипта. Заказчик не имеет права намеренно создавать ситуации, ломать робота, задавать вопросы не по скрипту или не относящиеся к скрипту. Например, нельзя спрашивать робота «как дела». Также, общение происходит исключительно в онлайн-формате в присутствии Исполнителя, чтобы Исполнитель мог удостовериться, что тестирование произведено корректно и зафиксировать ошибки при их наличии. Звонки, осуществленные без участия Исполнителя, или осуществленные не по скрипту – не будут учитываться в процессе правок и доработок робота.*

6.4. Если по какой-либо причине Заказчик не может выйти на онлайн-сессию по приемке робота, Исполнитель имеет право записать все этапы такой приемки на видео, что будет считаться надлежаще выполненной приемкой. Все замечания, правки и согласования в таком случае будут приниматься исключительно в письменной форме без дополнительного онлайн-созвона.

6.5. Заказчик обязан в течение 5 рабочих дней с момента проведения онлайн-сессии по приемке робота принять робота(тов) или предоставить письменные мотивированные замечания. Исполнитель вносит такие правки при условии, что они соответствуют цели проекта и техническому заданию, описанных в Брифе, и не отклоняются от ранее утвержденного скрипта, и предоставить финальную версию робота на согласование Заказчику в формате отправки на электронную почту аудио-записи новой версии робота, учитывающей все выполненные правки. После этого Заказчик обязан согласовать итоговую версию Робота ответом на электронное письмо также в течение 5 рабочих дней. В противном случае (при молчании Заказчика) итоговая версия Робота считается принятой (утвержденной) Заказчиком.

**6.6. Заказчик имеет право провести до 3 итераций правок.** Одной итерацией правок считается одновременно отправленный список правок и замечаний в формате

электронного письма. После выполнения всех правок третьей итерации Робот будет считаться автоматическим принятым в полном объеме, о чем Исполнитель уведомит Заказчика в формате электронного письма.

**6.7. Принимать, вносить правки или отказывать в приемке Робота может только лицо, принимающее решения, чьи контакты зафиксированы в Договоре и Брифе.**

6.8. Когда робот и автоворонка были утверждены, Исполнитель направляет Заказчику акт выполненных работ по смете «Разработка и интеграция голосовых роботов и автоворонок», и готовит проект к запуску. Заказчик обязан в течение 5 рабочих дней принять работы по акту, или же предоставить мотивированный отказ в приемке. Наличие правок, замечаний, исправлений, доработок не могут считаться причиной для мотивированного отказа в приемке в случае, если Роботы и автоворонки были утверждены по условиям настоящего Порядка. Любые дальнейшие правки вносятся исключительно в рамках процедуры пост. проектного сопровождения по правилам этапа «Пост. проектное сопровождение» или за дополнительную плату в соответствии с тарифами Исполнителя.

**Подписание акта выполненных работ по этапу разработки комплекса:**

1. После того, как робот и автоворонки утверждены, Заказчику высылается акт выполненных работ за работы по смете номер 1 – разработка и интеграция голосового робота и автоворонки, а также счет на доплату, если это применимо.

2. На этом этапе не ведется доработок, правок и исправлений. Любые доработки на этом этапе фиксируются как дополнительные работы, оформляется сторонами дополнительным соглашением к Договору, оплачиваются, и только после этого принимаются в работу.

3. Исполнитель вправе не приступать к правкам, доработкам по доп. соглашению, не приступать к этапу пост. проектного обслуживания и не передает доступы администратора от собранного комплекса работ до момента подписания Заказчиком акта выполненных работ и осуществления доплаты по договору,

если это применимо. Исполнитель не делает никаких тестовых звонков по базе, и не запускает в коммерческую эксплуатацию роботов до полной приемки работ этапа «разработка и интеграция».

4. В случае, если акт выполненных работ не был подписан и работы не были надлежащим образом приняты Заказчиком в установленный срок без мотивированного отказа в приемке, Исполнитель имеет право не передавать доступы администратора к платформе, и не запускать проект в работу до момента осуществления надлежащей приемки выполненных работ.

5. Если на момент подписания акта выполненных работ на платформе закончился баланс по причине того, что сроки выполнения и приемки работ были нарушены, баланс пополняет виновная сторона. Если сроки были нарушены Исполнителем – баланс пополняет Исполнитель, если сроки приемки, согласования, предоставления информации были нарушены Заказчиком, или по инициативе Заказчика было подписано доп. соглашение о заморозке проекта, баланс пополняет Заказчик.

### **Пост-проектное сопровождение:**

1. Цель этапа пост. проектного сопровождения заключается в том, чтобы добиться исправной и качественной работоспособности ранее разработанных и утвержденных роботов и автоворонки, чтобы не было технических неисправностей в работе роботов, интеграции, и ошибок внутри диалогов.

2. Этап пост. проектного сопровождения не подразумевает полной переделки скриптов, робота, целей звонка, продукта или предложения, целевого клиентского сегмента, и других существенных изменений, которые повлекут за собой необходимость существенных исправлений. Допускаются правки и улучшения технического характера, добавление веток скрипта (диалога), если в процессе сопровождения выявлены вопросы, возражения, которые ранее не были учтены, а также улучшение существующих веток, если их работоспособности не подтверждена в реальных диалогах.

3. Этап пост. проектного сопровождения включает в себя:

3.1. Прослушка и корректировка звонков робота в количестве не более 200 звонков (эта работа может быть сделана в промежутки времени от 3 рабочих дней до 14 календарных дней, на усмотрение Исполнителя).

3.2. Корректировки автоворонки и скрипта, исправления ошибок, доработки ключевых слов

3.3. Получение обратной связи от Заказчика по недостающей информации или по необходимым доработкам (новым веткам, ответам на новые вопросы, корректировкам лид магнитов и офферов)

4. В пост-проектное обслуживание не входит полная переделка, изменение, переработка робота, или разработка дополнительных роботов на альтернативные задачи или продукты.

5. В случае, если по какой-либо причине Заказчик допустил отрицательный баланс личного кабинета на платформе, то такие дни не вычитаются из периода сопровождения и пост. проектного обслуживания и Исполнитель не продлевает действие договора на неиспользованные дни. При этом, если норматив в 200 звонков не был прослушан за период 14 дней по причине, описанной в данном пункте, Исполнитель освобождается от выполнения данной работы и этап подлежит приемке в полном объеме.

6. В случае, если по какой-либо причине на момент подписания акта выполненных работ по этапу номер 1 (Разработка и интеграция голосовых роботов и автоворонок) Заказчик не предоставил (не загрузил) контактную базу потенциальных клиентов для прозвона, или не предоставил (закрыл, изменил, отменил) доступы в CRM систему, такие дни не вычитаются из периода сопровождения и пост. проектного обслуживания и Исполнитель не продлевает действие договора на неиспользованные дни. При этом, если норматив в 200 звонков не был прослушан за период 14 дней по причине, описанной в данном пункте, Исполнитель освобождается от выполнения данной работы и этап подлежит приемке в полном объеме.

7. В случае, если объем звонков или базы Заказчика не позволяет получить до 200 состоявшихся звонков за период 14 дней - Исполнитель не продлевает действие договора на дополнительные дни с целью выполнения норматива по прослушке до 200 звонков. Если норматив до 200 звонков не был прослушан за период 14 дней по причине, описанной в данном пункте, Исполнитель освобождается от выполнения данной работы и этап подлежит приемке в полном объеме.

**Дополнительные материалы, которые будут переданы по завершении действия договора в качестве бонуса (не влияет на выполнения обязательств по договору):**

1. Видео-инструкция по работе с платформой и личным кабинетом, включающая в себя инструкции по процессам логин(вход), пополнение баланса, загрузка и выгрузка базы, контроль баланса и статистики, включение/выключение роботов и автоворонки, подключение What's App и других мессенджеров, покупка/замена номера телефона
2. Видео-инструкция по работе с роботом и автоворонкой, включающая в себя инструкции по правкам, перезаписи звука, добавление новых веток, работа с ключевыми словами
3. Видео-инструкция рекомендательного характера для менеджеров по продажам (отдела продаж) Заказчика – как эффективно работать с лидами от робота
4. Текстовая-инструкция как самостоятельно эффективно собирать целевую клиентскую базу

Все инструкции являются дополнительным бонусом, носят рекомендательный характер и подойдут для Заказчиков, которые хотят самостоятельно разобраться в процессе работы голосовых роботов и автоворонки и осуществлять небольшие изменения самостоятельно без дополнительных оплат.