

Договор № _____ на оказание услуг по маркетинг-аналитике

г. Новосибирск

«__» _____ 201_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «_____», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Интелсиб», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующей на основании Доверенности №Ис-1 от «01» января 2017 года, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Термины и определения, используемые в настоящем Договоре

Конверсия – это отношение числа посетителей сайта, выполнивших на нем какие-либо целевые действия (скрытые или прямые указания рекламодателей, продавцов, создателей контента — покупку, регистрацию, подписку, посещение определенной страницы сайта, переход по рекламной ссылке), к общему числу посетителей сайта, выраженное в процентах.

Расчет конверсии производится по формуле:

$$S / P * 100\% = K,$$

где:

S — количество целевых действий,
P — количество посетителей сайта,
K — конверсия сайта.

Посадочная страница – это целевая страница, на которую попадает интернет пользователь. Специально разработанная посадочная страница имеет значительно большую конверсию по сравнению с обычной страницей сайта.

Семантическое ядро сайта – список слов и словосочетаний, имеющих непосредственное отношение к тематике рассматриваемого сайта, запрашиваемых потенциальными посетителями сайта в поисковых системах и представляющих интерес для владельцев сайта.

Рекламные каналы – системы контекстной рекламы Яндекс.Директ и Google AdWords, социальные сети, сайты-агрегаторы, и другие.

«Зацепки» - элементы сайта, привлекающие и удерживающие внимание посетителей, повышающие их заинтересованность в продукте, например, заголовки, баннеры, боли, калькуляторы, картинки, кнопки, акции, скидки, распродажи.

Google Analytics - система веб-аналитики, предоставляемая Google и предназначенная для оценки посещаемости веб-сайтов и анализа поведения пользователей.

Яндекс.Метрика - система веб-аналитики, предоставляемая Яндекс и предназначенная для оценки посещаемости веб-сайтов и анализа поведения пользователей.

Целевой звонок — методика сбора данных, которая позволяет анализировать статистику звонков и сравнивать эффективность различных каналов привлечения клиентов.

ЦА – целевая аудитория, то есть аудитория, на которую, в первую очередь, целевым образом направлена маркетинговая кампания.

Установка целей - настройка систем веб-аналитики для фиксации конверсионных действий на сайте.

Юзабилити - эргономическая характеристика степени удобства сайта для пользователей при достижении конверсий.

А/В-тестирование - метод маркетингового исследования, суть которого заключается в том, что контрольная группа элементов сравнивается с набором тестовых групп, в которых один или несколько

показателей были изменены, для того, чтобы выяснить, какие из изменений повышают конверсию.

Чек-лист Якоба Нильсена включает в себя 10 правил:

1. Система всегда должна информировать пользователя о том, что происходит - давать обратную связь в реальном времени.
2. Система должна говорить с пользователем на понятном ему языке, понятными словами и фразами. Информация должна подаваться в логическом порядке
3. Система должна иметь функции отмены и повтора, требующиеся в случае, если пользователи часто совершают ошибки и нуждаются в «аварийном откате», чтобы избежать непоправимых изменений.
4. Единообразие и стандарты. Алгоритмы функционирования системы в различных частях интерфейса должны быть идентичными.
5. Профилактика ошибок пользователей.
6. Инструкции по использованию системы должны быть видимыми или легкодоступными.
7. Часто используемые функции системы должны быть максимально простыми в использовании.
8. Элементы сайта не должны содержать лишнюю или неактуальную информацию. Бесплезная информация конкурирует с полезной и делает ее менее заметной.
9. Сообщения об ошибках системы должны быть выражены простым языком, точно указывать на проблему и предлагать её решение.
10. Система должна быть документирована.

2. Предмет Договора

- 2.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по маркетинг-аналитике сайта Заказчика (URL www._____), именуемые в дальнейшем Услуги, целью которых является увеличение конверсии сайта Заказчика и эффективности рекламной кампании по продвижению сайта Заказчика, а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя на условиях настоящего Договора.
- 2.2. В ходе оказания Услуг Исполнитель осуществляет работы по следующим направлениям:
 - 2.2.1 Работы по маркетингу, такие как:
 - определение и сегментация ЦА;
 - описание психографических, социально-демографических характеристик каждого сегмента ЦА;
 - определение преимуществ и недостатков продукта/услуги;
 - определение преимуществ и недостатков компании;
 - конкурентный анализ компании в интернете;
 - формирование списка «зацепок» для посадочной страницы;
 - анализ и формирование горячего, тёплого и холодного семантического ядра для привлечения трафика;
 - расстановка приоритетов в работах по маркетингу, продвижению в поисковых системах, контекстной рекламе, увеличению конверсии.
 - 2.2.2 Работы по юзабилити сайта, такие как:
 - проверка работоспособности и удобства всех форм на сайте;
 - определение эффективности размещения «якорей»;
 - проверка удобства оформления заказа;
 - анализ путей посетителей по сайту;
 - проверка на соответствие чек-листу Якоба Нильсена;
 - оценка потенциала роста конверсии после оптимизации по каждому направлению;
 - формирование вариантов для A/B-тестирования.
 - 2.2.3 Работы по веб-аналитике сайта, такие как:
 - установка и настройка счетчиков статистики Google Analytics и Яндекс.Метрика, разделение рекламных каналов в системах аналитики;
 - дробление рекламных каналов на части для детального анализа;
 - установка целевого звонка и настройка записи и хранения телефонных переговоров;
 - установка целей на формы заказа.
 - 2.2.4 Работы по увеличению эффективности рекламной кампании Заказчика в интернете, такие как:
 - расчет воронки движения посетителей по сайту;
 - анализ показателей бизнеса Заказчика;
 - определение эффективной цены заявки;

- определение необходимого количества заявок для достижения цели;
- поиск новых источников трафика, каналов продвижения;
- анализ данных веб-аналитики на соответствие существующей цене заявки целевому показателю
- рекомендации по распределению рекламного бюджета между рекламными каналами.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Оказание услуг Исполнителем по маркетинг-аналитике делится на 3 этапа:

Этап 1 — Этап запуска проекта,

Этап 2 — Этап достижения цели,

Этап 3 — Этап поддержки проекта.

3.2. Заказчик обязуется в течение трех дней с момента подписания настоящего Договора предоставить Исполнителю ftp-доступ к серверу, на котором находятся файлы сайта, доступ к панели управления сайтом (если имеется), а также административный доступ к установленным на сайте системам веб-аналитики (Яндекс.Метрика, Google.Analytics и другим).

3.3. Этап 1 начинается после выполнения Заказчиком пункта 3.2 настоящего Договора. При этом дата начала оказания Услуг фиксируется Сторонами в Акте о начале оказания услуг. Завершение этапа 1 происходит после выполнения Исполнителем работ, обозначенных в пункте 3.4 и предоставления отчетности, обозначенной в пункте 3.5 настоящего Договора.

3.4. В ходе Этапа 1 Исполнитель обязуется выполнить следующий перечень работ:

3.4.1. Заполнение брифа Исполнителем совместно с Заказчиком.

3.4.2. Подключение и настройка систем веб-аналитики (Яндекс.Метрика, Google.Analytics), в том числе настройка целей, разделение рекламных каналов;

3.4.3. Настройка Целевого звонка;

3.4.4. Расчет текущих показателей бизнеса и сайта на основании данных Заказчика: цена заявки для окупаемости, число заявок для достижения цели, воронка движения посетителей по сайту, конверсия из посетителей в заявки, конверсия из заявок в продажи;

3.4.5. Проведение первичного аудита юзабилити сайта путем экспертной оценки, направленного на выявление очевидных проблем на пути посетителя «посадочная страница-конверсия»

3.4.6. Анализ и корректировка рекламных кампаний;

3.4.7. Составление маркетинг-плана согласно целям Заказчика.

3.5. По итогам Этапа 1 Исполнитель обязуется предоставить следующие отчеты: Аудит юзабилити, Целевая аудитория, Анализ конкурентов в интернете, Маркетинг-план, Ежемесячный отчет согласно п. 3.11. настоящего Договора.

3.6. Этап 2 начинается после завершения Этапа 1, завершается после достижения цели, установленной на Этапе 1 или на Этапе 3.

3.7. В ходе Этапа 2 Исполнитель обязуется выполнить следующий перечень работ:

3.7.1. Анализ поведения посетителей на сайте, дополнительные аудиты юзабилити, необходимое количество которых определяется Исполнителем;

3.7.2. Проведение маркетинг-анализа, включающего в себя анализ и составление портретов целевой аудитории, выявление недостатков и преимуществ продукта/услуги и компании, конкурентный анализ в сети;

3.7.3. Внедрение изменений на сайте согласно первому и последующим аудитам юзабилити, анализу конкурентов; Порядок вносимых изменений и их количество определяется Исполнителем.

3.7.4. Формирование и внедрение «зацепок» для продаж исходя из портретов аудитории и конкурентного анализа;

3.7.5. Тестирование внедряемых изменений;

3.7.6. Тестирование объявлений, посадочных страниц;

3.7.7. Внедрение эффективных решений по итогам тестов;

3.7.8. Оптимизация рекламного бюджета, анализ рекламных каналов, выбор эффективных с точки зрения цены заявки и конверсии;

3.7.9. Поиск дополнительных источников трафика и каналов продвижения;

3.7.10. Предложение и внедрение корректировок по условиям предоставления услуги/продукта;

- 3.7.11. Корректировка маркетинг-плана достижения целей Заказчика.
- 3.8. Этап 3 начинается после завершения Этапа 2, завершается постановкой новой цели.
- 3.9. В ходе Этапа 3 Исполнитель обязуется выполнить следующий перечень работ:
- 3.9.1. Анализ поведения посетителей на сайте, дополнительные аудиты юзабилити, необходимое количество которых определяется Исполнителем;
 - 3.9.2. Контроль внедрения изменений на сайте согласно первому и последующим аудитам юзабилити, анализу конкурентов; Внедрение изменений на сайте осуществляется силами Заказчика, при этом по согласованию с Заказчиком, Исполнитель вправе выполнять часть таких работ в рамках стоимости настоящего договора. Объем таких работ и сроки их выполнения определяются Исполнителем.
 - 3.9.3. Формирование и внедрение «зацепок» для продаж исходя из портретов аудитории и конкурентного анализа;
 - 3.9.4. Тестирование внедряемых изменений;
 - 3.9.5. Тестирование объявлений, посадочных страниц;
 - 3.9.6. Внедрение эффективных решений по итогам тестов;
 - 3.9.7. Оптимизация рекламного бюджета, анализ рекламных каналов, выбор эффективных с точки зрения цены заявки и конверсии;
 - 3.9.8. Предложение и внедрение корректировок по условиям предоставления услуги/продукта;
 - 3.9.9. Составление и корректировки маркетинг-плана согласно целям Заказчика;
- 3.10. В течение Этапов 1, 2, 3 Исполнитель предоставляет Заказчику следующий ежемесячный отчет: Список проведенных работ; Трафик, воронка, конверсия, цена заявки; Подробный отчет по посещаемости сайта, количеству заявок, цене заявки, конверсии в разрезе каналов продвижения; Оценка юзабилити; Анализ результатов внедренных изменений; План корректировок сайта и рекламной кампании на следующий месяц.
- 3.11. После завершения Этапа 3, работы по проекту переходят на Этап 2 с новой поставленной целью. При этом далее работы ведутся по циклу Этап 2 - Этап 3.
- 3.12. Сдача-приемка услуг производится по актам сдачи-приемки Услуг (Акт), которые предоставляются Исполнителем на утверждение Заказчику ежемесячно в течение пяти рабочих дней по окончании отчетного месяца, путем подписания Акта. В случае неподписания Заказчиком в течение пяти рабочих дней от даты получения Акта сдачи-приемки или не предоставления письменного мотивированного отказа от приемки (в т.ч. посредством факсовой или электронной связи с обязательным последующим предоставлением оригинала почтовой или курьерской связью), Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объеме, указанном в Акте, а Акт приобретает силу двустороннего.
- 3.13. Исполнитель закрепляет за проектом Заказчика персонального менеджера, который обязан консультировать клиента, давать своевременные ответы на любые (по теме) возникающие вопросы.

4. Права и обязанности Сторон

- 4.1. Заказчик вправе:
- 4.1.1. Проверять ход и качество оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору путем получения ежемесячного Отчета об оказанных Исполнителем Услугах. Кроме того, Заказчик вправе запросить Отчет о промежуточных этапах услуг в устной форме.
- 4.2. Исполнитель вправе:
- 4.2.1. Запрашивать и получать от Заказчика необходимую для оказания Услуг информацию.
- 4.3. Заказчик обязан:
- 4.3.1. Обеспечивать беспрепятственный доступ специалистам Исполнителя к продвигаемому сайту (предоставить ftp-доступ к серверу, на котором находятся файлы сайта, доступ к панели управления сайтом, административный доступ к системам веб-аналитики сайта, если такие установлены на сайте).
 - 4.3.2. Не создавать помехи в оказании Услуг Исполнителем (помехами являются: неработоспособность хостинга; использование содержимого сайта Заказчика на других

сайтах; удаление текстов и служебных данных страниц сайта). Любые негативные последствия, ставшие результатом такого вмешательства, относятся к ответственности Заказчика.

- 4.3.3. Согласовывать вносимые изменения в сайт по требованию Исполнителя, либо дать мотивированный отказ в согласовании в течение трех рабочих дней с момента получения письменного требования.
- 4.3.4. Незамедлительно уведомлять Исполнителя обо всех изменениях, производимых на сайте.
- 4.3.5. Согласовать подключение Исполнителем на сайте Заказчика сервиса учета Целевых звонков, рекомендованного Исполнителем. При этом стоимость ежемесячной оплаты такого сервиса не входит в стоимость настоящего Договора, а рассчитывается исходя из данных подключаемого сервиса и указывается при заключении Договора на подключение виртуального телефонного номера.
- 4.3.6. Возместить Исполнителю фактически произведенные затраты в случае досрочного прекращения оказания Услуг по настоящему Договору.
- 4.3.7. Принять и оплатить Услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.3.8. В течение всего срока действия настоящего Договора письменно сообщать Исполнителю о фактах несоответствия данных в Отчетах об оказании услуг в пятидневный срок. Если в указанный срок письменных возражений от Заказчика не поступило, Отчеты считаются принятыми.

4.4. Исполнитель обязан:

- 4.4.1. Осуществлять оказание Услуг в полном соответствии с условиями настоящего Договора и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 4.4.2. Оказывать услуги и предоставлять Заказчику отчетность в объеме и в сроки, указанные в п.2 настоящего Договора.
- 4.4.3. Ежемесячно предоставлять Заказчику следующую документацию:

- Акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- Счет на оплату;
- Ежемесячный отчет.

5. Стоимость услуг Исполнителя и порядок расчетов

- 5.1. Ежемесячная стоимость Услуг Исполнителя составляет XX рублей в месяц и рассчитывается как **35 000 (тридцать пять тысяч) рублей 00 копеек + 15% (пятнадцать процентов) от величины ориентировочного Бюджета на рекламные каналы**, которым может управлять Исполнитель в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 5.2. Ориентировочная величина бюджета на рекламные каналы по настоящему договору составляет XXXXX рублей 00 копеек. При этом Исполнитель согласовывает с Заказчиком величину ориентировочного бюджета.
- 5.3. В случае изменения ориентировочного бюджета, стоимость Услуг также изменяется Исполнителем путем подписания с Заказчиком Дополнительного соглашения к настоящему Договору. При этом:
 - 5.3.1. такое дополнительное соглашение вступает в силу с момента подписания и поступления оплаты на счет Исполнителя;
 - 5.3.2. изменение стоимости Услуг Исполнителя вступает в силу с даты начала нового отчетного периода.
- 5.4. Услуги оказываются Заказчику на условиях предварительной оплаты. Заказчик производит авансовый платеж в размере 100% (Ста процентов) стоимости Услуг на основании счета, выставленного Исполнителем Заказчику на оплату, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Счета.
- 5.5. Отдельно оплачиваются аренда конструктора лендингов, разработка (внесение изменений на посадочных страницах сайта Заказчика), дополнительные сервисы, рекомендованные Исполнителем, например, сервисы, направленные на создание мультлендингов, на работу с брошенными корзинами и другие, направленные на увеличение конверсии. Оплата осуществляется на основании выставляемого Исполнителем счета.
- 5.6. Оплата Услуг по настоящему Договору производится в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в п. 11 настоящего Договора

6. Ответственность сторон

- 6.1 В случае просрочки оплаты платежей, предусмотренных настоящим Договором, на срок более 5 (пяти) календарных дней после наступления сроков их уплаты, установленных в разделе 4. настоящего Договора, виновная сторона обязана уплатить проценты, начисленные на просроченную сумму из расчета 0,1% за каждый день просрочки, начиная со дня просрочки по день фактической уплаты, но не более 10% от просроченной суммы.
- 6.2 Ответственность Сторон, предусмотренная настоящим Договором, наступает в случае признания должником или подлежащих уплате должником на основании решения суда, вступившего в законную силу, штрафов, пеней и (или) иных санкций за нарушение договорных обязательств, а также сумм возмещения убытков или ущерба.
- 6.3 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.4 Вся предоставленная Сторонами друг другу техническая, финансовая, коммерческая и иная информация, непосредственно связанная с исполнением настоящего Договора, считается конфиденциальной и не может быть разглашена без согласия той Стороны Договора, которой она принадлежит.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

- 7.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях. К форс-мажору относятся: землетрясения, наводнения, пожары, аварии на транспорте, мятежи, гражданские беспорядки, забастовки персонала, война и военные действия, публикация нормативных актов запрещающего характера. В случае возникновения форс-мажора, установленные сроки по выполнению обязательств, указанные в Договоре, продлеваются на срок, в течение которого действуют возникшие обстоятельства.
- 7.2 При наступлении указанных в п.7.1. настоящего Договора обстоятельств, подвергаясь их действию Сторона должна незамедлительно известить о них другую Сторону. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

8. Срок действия договора

- 8.1 Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует: а) до момента исполнения Заказчиком и Исполнителем обязательств по Договору, а именно оплаты Заказчиком стоимости Услуг и оказания Исполнителем Услуг, либо б) до момента расторжения Договора.
- 8.2 Настоящий договор заключается сроком на один год. Если ни одна из сторон не заявит о своем намерении прекратить действие настоящего договора за один календарный месяц до его окончания, его действие автоматически продлевается на очередной год.
- 8.3 Настоящий Договор может быть изменен, дополнен или досрочно расторгнут по письменному соглашению Сторон или в силу закона.
- 8.4 Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за его нарушение.
- 8.5 Досрочное расторжение настоящего Договора во внесудебном порядке, а также отказ от исполнения настоящего договора в одностороннем внесудебном порядке может иметь место по письменному требованию одной из Сторон путем письменного уведомления не менее чем за 1 (один) календарный месяц до предполагаемого срока расторжения Договора.
- 8.6 В случае досрочного расторжения Договора Стороны в течение 5 дней с момента расторжения Договора подписывают Акт, фиксирующий объем и стоимость выполненных услуг (Работ) на момент расторжения Договора. В случае не подписания Заказчиком в течение пяти дней от даты получения Акта сдачи-приемки или не предоставления письменного мотивированного отказа от

приемки, Работы считаются принятыми, и у Заказчика возникает обязанность по оплате в соответствии с условиями настоящего Договора на основании одностороннего Отчета Исполнителя о результатах фактически выполненных Работ, направляемого Заказчику по электронной почте, факсом либо иным способом, позволяющим достоверно установить факт получения Заказчиком такого Отчета. Стороны обязаны произвести взаиморасчеты по настоящему Договору в течение 10 дней с момента расторжения настоящего Договора.

9. Прочие условия

- 9.1 Все Приложения, Соглашения об изменении, дополнении или расторжении Договора действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.
- 9.2 Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями.
- 9.3 Любые споры и разногласия, возникающие из Договора, Стороны разрешают путем переговоров. При недостижении согласия, а также при невозможности урегулировать спор в таком порядке он передается на рассмотрение суда в соответствии с процессуальным законодательством Российской Федерации.
- 9.4 Уведомления и сообщения являются обязательными в случаях, когда они предусмотрены настоящим Договором, а также тогда, когда одна из Сторон обращается к другой Стороне с просьбой выслать уведомление или сообщение по какому-либо вопросу.
- 9.5 Стороны признают подлинность документов, переданных по факсимильной связи или по электронной почте. Оригиналы вышеуказанных документов предоставляются по требованию Стороны.
- 9.6 Стороны обязуются в течение 5-ти дней с момента изменения юридического адреса, банковских и иных реквизитов Сторон, уведомить об этом другую Сторону и всех заинтересованных в этом лиц по настоящему договору.
- 9.7 Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.
- 9.8 В остальных вопросах, не оговоренных в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством.

10. Реквизиты Сторон

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «Интелсиб»

Заказчик:

Директор:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

МП

МП