

**Стандартные условия взаимодействия ПАО «Ростелеком» с
Исполнителями при выполнении за вознаграждение поручений от имени
и за счет Заказчика по проведению комплекса мероприятий,
включающего в своем составе мероприятия по обеспечению
технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников
Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением
абоненту консультации на основании предоставленной выборки в целях
продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным
абонентам ПАО «Ростелеком»**

ПАО «Ростелеком» (далее по тексту также Общество, Заказчик, Принципал) осуществляет выбор Агентов (далее – Исполнитель, Претендент, Заявитель) для заключения Агентского договора, предметом которого является:

выполнение за вознаграждение поручений от имени и за счет Принципала по проведению комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным абонентам ПАО «Ростелеком» на всей лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» (далее - Директ-маркетинговая кампания) (далее - Договор).

Стандартные условия разработаны и публикуются в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком» с учетом требований Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц". Стандартные условия не являются офертой и не накладывают на ПАО «Ростелеком» гражданско-правовых обязательств, в том числе по обязательному заключению Договора.

Выбор Исполнителей осуществляется в течение срока размещения Стандартных условий на сайте Общества www.rostecom.ru. Информация об окончании срока выбора Исполнителей публикуется на сайте Общества не позднее чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока размещения Стандартных условий на Сайте.

1. Условия Договора, заключаемого между ПАО «Ростелеком» и Исполнителем.

1.1. Предмет договора:

1.1.1. Исполнитель обязуется за вознаграждение выполнять поручения в соответствии с Техническим заданием ([Приложением № 1](#)) по организации и проведению Директ-маркетинговой кампании (далее – «Поручения»), а Заказчик обязуется при надлежащем выполнении Исполнителем своих обязательств выплачивать ему вознаграждение.

1.1.2. Исполнение Поручений осуществляется в соответствии с Заявками ([Приложение №2](#)).

1.1.3. В целях исполнения условий Договора Исполнитель не имеет право привлекать Соисполнителей.

1.1.4. Заказчик ежемесячно по итогам деятельности Исполнителя за Отчетный период уплачивает вознаграждение в порядке, сроки и на условиях, определенных Договором.

1.2. Территория предполагаемого взаимодействия ПАО «Ростелеком» с Исполнителями:

- вся лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком»

1.3. Вознаграждение:

1.3.1. ПАО «Ростелеком» за выполнение Исполнителем деятельности, предусмотренной Договором, выплачивает Исполнителю вознаграждение. Вознаграждение Исполнителя рассчитывается в соответствии с правилами, указанными [Приложении №3](#).

1.3.2. Расчеты между Сторонами производятся в Российских Рублях. Обязательство по оплате считается исполненным Заказчиком с момента списания денежных средств с его расчетного счета.

1.3.3. Вознаграждение Исполнителю выплачивается в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с даты утверждения Обществом полного комплекта оригиналов документов, предусмотренного Договором.

1.3.4. Размер вознаграждения, предусмотренного п. 1.3.1. Стандартных условий, покрывает все возможные расходы Исполнителя, связанные с исполнением Поручений и обязательств, предусмотренных Договором.

1.4. Форма Договора:

- приведена в [Приложении №5](#) к Стандартным условиям.

2. Требования, предъявляемые к Претенденту.

2.1 Общие требования, предусмотренные Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком»:

- Соответствие Претендента требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, а также совершающим за вознаграждение юридические и иные действия по поручению, от имени и за счет другой стороны являющихся предметом договора.
- Непроведение ликвидации Претендента - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Претендента - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства.
- Неприостановление деятельности Претендента в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи технико-коммерческого предложения претендентом.
- Отсутствие у Претендента задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 (двадцать пять) процентов балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.
- Отсутствие сведений о Претенденте в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 21.07.2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» и Федеральным законом от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» и Федеральным законом от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

2.2 Специальные требования к Претенденту, устанавливаемые Стандартными условиями:

2.3 Надлежащее исполнение Претендентом ранее заключенных договоров, предмет которых аналогичен предмету Договора, либо договоров с иным предметом, но включающим обязательства по дистанционной продаже услуг связи путём исходящего обзвона;

- Наличие опыта исполнения договоров аналогичных предмету Договора, либо иных договоров, указанных в предыдущем абзаце на сумму не менее 6 млн. рублей за последние 6 месяцев, предшествующие дате подачи Претендентом заявление по форме [Приложения №7](#) к настоящим Стандартным условиям (далее – Заявление) на заключение договора на Стандартных условиях;
- Претендент должен иметь возможность в рамках исполнения поручений по Договору обработать выборку объемом не менее 400 000 контактов в месяц и предоставить не менее 80 рабочих мест операторов контакт-центров для исходящего обзвона по проекту ПАО «Ростелеком»;

2.4 Специальные требования к Претендентам, устанавливаемые Стандартными условиями:

- Наличие систем записи диалогов и их хранения не менее 6 месяцев;
- Претендент должен иметь возможность увеличения через месяц по требованию Заказчика объёма обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки за последний отчётный месяц;
- Претендент должен гарантировать обеспечение обработки 95% передаваемых выборок ежемесячно;
 - Обеспечение конвертации состоявшихся контактов в заявки не менее 3%
 - Претендент должен гарантировать обеспечение конвертации переданных в работу контактов в состоявшиеся контакты (% звона) не менее 60%
 - Претендент должен использовать при выполнении поручений по настоящему Договору площадки размещения операторов за пределами Российской Федерации только при условии письменного согласия Заказчика
 - Претендент не должен включать в свое вознаграждение расходы на услуги местной и междугородней связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО «Ростелеком» для исполнения поручений в рамках заключаемого договора предоставляет каналы связи для проведения исходящего обзыва.
 - Претендент должен гарантировать оперативную реализацию по требованию Заказчика интеграции информационных систем претендента с информационными ресурсами Заказчика:

№ п/п	Наименование	Режим доступа (круглосуточно, часы, дни)
1.	МПЗ-ЕЛК (Модуль приёма заявок единого личного кабинета)	Круглосуточно
2.	Корпоративный портал Заказчика team.rt.ru	Круглосуточно
3.	ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера)	Круглосуточно
4.	ЛКД (Личный кабинет дилера по г. Москва)	Круглосуточно

3. Заключение Договора, осуществляется в следующем порядке:

3.1 Заинтересованные лица, желающие стать Исполнителями для ПАО «Ростелеком» по Договору, подают Заявление ([Приложение №4](#)) с приложением документов, предусмотренных п. 4 Стандартных условий. Указанное Заявление является адресованным ПАО «Ростелеком» предложением заключить Договор и содержит обязательство заинтересованного лица заключить с ПАО «Ростелеком» Договор на по форме [Приложения №5](#) к Стандартным условиям. Заключение Договора осуществляется по итогам проведения Открытой закупки у единственного поставщика в случае признания Заявителя победителем закупки.

3.2 Порядок и сроки подачи Заявления по форме [Приложения №4](#) к Стандартным условиям:

- срок подачи Заявления: период проведения закупочных процедур;

- документы, предусмотренные Стандартными условиями, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции:

Почтовый адрес: 115172, г. Москва, ул. Гончарная, 30, каб. 208

Адрес электронной почты: Kirill.Kiselev@rt.ru

Контактные лица:

Киселёв Кирилл Николаевич, тел.: 8 499 999-82-83 (доб. 0524), Kirill.Kiselev@rt.ru;

Желтышева Анна Викторовна, Anna.Zhelysheva@rt.ru.

3.3 Требования к Заявлению:

Заявление должно содержать обязательство Заявителя заключить Договор на условиях, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, с приложением полного комплекта документов согласно перечню, определенному пунктом 4 настоящих Стандартных условий.

Заявление и комплект документов должны быть оформлены в следующем порядке:

1) Претендент подает Заявление и комплект документов на бумажном носителе в запечатанном виде (далее – «конверт с Заявкой»). При этом на таком конверте с Заявкой указывается наименование Стандартных условий, в соответствии с которыми подается данная Заявка. Претендент вправе не указывать на таком конверте свое фирменное наименование, почтовый адрес (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства (для физического лица).

2) В случае если конверт с Заявкой не запечатан, Общество не несет ответственности за утерю конверта или его содержимого.

3) Претендент одновременно с представлением Заявления и комплекта документов на бумажном носителе (далее – «Заявка»), предоставляет Заявление и комплект документов в электронном виде на флэш-накопителе или компакт-диске. Требования к формату документов, предоставляемых на электронном носителе: в отсканированном виде, доступном для прочтения формате (предпочтительнее формат *.pdf: один файл – один документ). Все файлы Заявки, должны иметь наименование либо комментарий, позволяющие идентифицировать содержание данного файла Заявки, с указанием наименования документа, представленного данным файлом. При этом сканироваться документы должны после того, как они будут оформлены в соответствии с требованиями, указанными в разделе 4 настоящих Стандартных Условий.

4) Все листы Заявки, все листы тома Заявки должны быть прошиты и пронумерованы. Заявка и том Заявки должны содержать описание входящих в ее состав документов, быть скреплены печатью Претендента (для юридических лиц) и подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Претендента без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченное лицо). В последнем случае доверенность либо нотариально заверенная копия доверенности прикладывается к Заявке. Копии документов, входящих в состав Заявки, должны быть заверены Претендентом, если иное не предусмотрено настоящими Стандартными Условиями. Соблюдение Претендентом указанных требований означает, что все документы и сведения, входящие в состав Заявки и тома Заявки, поданы от имени Претендента, а также подтверждает подлинность и достоверность представленных в составе Заявки и тома Заявки документов и сведений.

5) Представляемые в составе Заявки документы должны быть четко напечатаны. Подчистки, дописки, исправления не допускаются, за исключением тех случаев, когда эти

исправления (дописки) заверены рукописной надписью «исправленному верить», собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением (допиской), и заверены печатью Претендента.

6) Общество вправе запросить оригиналы или нотариально заверенные копии документов, указанных в разделе 4 настоящих Стандартных условий. В случае если Претендент в установленный в запросе срок не предоставил Обществу оригиналы либо нотариально заверенные копии запрошенных документов, такие документы считаются не предоставленными. Срок предоставления документов устанавливается Обществом.

7) Заявителем должен быть указан в Заявлении срок, в течение которого данное Заявление является действительным, но не менее 60 (шестидесяти) дней со дня, следующего за днем получения Заявления Обществом.

8) Заявление, а также вся корреспонденция и документы, которыми обмениваются заявитель и ПАО «Ростелеком», должны быть составлены на русском языке.

9) Любые документы и печатные материалы, представленные заявителем, могут быть составлены на иностранном языке, если такие материалы сопровождаются точным, нотариально заверенным переводом на русский язык (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на документах должен быть проставлен апостиль компетентного органа государства, в котором этот документ был составлен).

10) Использование других языков для подготовки Заявления, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, расценивается как несоответствие Заявления требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями.

11) Заявитель вправе направить запрос о разъяснении положений настоящих Стандартных Условий в период размещения Стандартных условий на сайте Общества в письменной форме за подписью уполномоченного лица Заявителя по контактным реквизитам Общества.

12) Общество вправе не отвечать на запросы о разъяснении положений настоящих Стандартных условий, поступившие с нарушением установленных требований Стандартных условий.

13) Заявитель не вправе ссылаться на устную информацию, полученную от Общества.

3.4. ПАО «Ростелеком» в течение 20 (двадцати) рабочих дней рассматривает Заявление и представленные Заявителем документы, указанные в п.4 настоящих Стандартных условий и, в случае подтверждения соответствия Заявителя требованиям п. 2 Стандартных условий и соответствия документов, требованиям, указанным в п. 4 Стандартных условий, подготавливает и публикует Извещение о закупке и Документацию о закупке согласно требованиям раздела 24 Положения о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком» (Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), предметом указанной закупки станет право на заключение Договора между заявителем и ПАО «Ростелеком» на Стандартных условиях, размещенных ПАО «Ростелеком» на сайте Общества).

3.5. Общество в случае несоответствия Заявителя специальным требованиям, установленным в п.2.2 настоящих Стандартных условий и/или несоответствия документов, представленных Заявителем перечню документов, указанных в п.4 настоящих Стандартных условий и/или несоответствия требований к оформлению Заявителем

документов, указанных в п.3.3 настоящих Стандартных условий, вправе не допустить Заявителя к участию в Открытой закупке у единственного поставщика и не заключать Договор с Заявителем.

3.6. В рамках вышеуказанной открытой закупки у единственного поставщика заявитель признается претендентом, при этом подача Заявления в соответствии со Стандартными условиями заменяет собой подачу заявки претендентом на участие в закупке, а указанное в п. 2 подтверждение соответствия Заявителя заменяет собой оценку соответствия Претендента. После публикации закупочной документации подача заявки Претендентом и оценка заявки Претендента повторно не производится.

3.7. ПАО «Ростелеком» подводит итоги открытой закупки у единственного поставщика, при этом в порядке, предусмотренном Положением о закупках товаров, работ и услуг ПАО «Ростелеком», составляется и публикуется протокол подведения итогов закупки.

3.8. По итогам открытой закупки у единственного поставщика заключается Договор между ПАО «Ростелеком» и соответствующим Исполнителем в порядке, предусмотренном разделом 31 действующего Положения о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком». Договор заключается в соответствии с формой Договора, приведенной в [Приложении №5](#) к Стандартным условиям:

3.8.1. Договор по результатам Открытой закупки у единственного поставщика заключается в письменной форме.

3.8.2. Победитель Открытой закупки у единственного поставщика обязан подписать Договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Общества проекта Договора и представить все подписанные экземпляры Договора Обществу.

3.8.3. В случае если единственным Участником не выполнены требования пункта 3.8.2. настоящих Стандартных Условий, он признается уклонившимся от заключения Договора.

3.8.4. В текст Договора, заключаемого по результатам процедуры Открытой закупки у единственного поставщика, по соглашению сторон могут быть внесены только следующие изменения:

- цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объема работ, услуг, мероприятий по поручениям;
- Объем поручений по заключаемому договору может быть увеличен не более чем на 20 % (двадцать процентов) от заявленного в настоящей Документации без изменения цены, указанной в Стандартных условиях;
- иные, изменяющие условия договора в лучшую для Общества сторону.

4. Документы, предоставляемые Заявителем.

Для подтверждения соответствия требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями, в составе Заявления должны быть предоставлены следующие документы:

1) предложение об условиях исполнения Договора заявителя оформляется по форме в [Приложении №4](#);

2) полученную не ранее чем за три месяца до даты подачи Заявления Претендентом выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня подачи Заявления, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц);

3) копия документов, подтверждающих полномочия представителей Заявителя (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Заявителя имеет право действовать от имени Заявителя без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Заявителя (копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность). Если представитель Заявителя действует от имени Заявителя на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Заявителя, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность, заверенную печатью Заявителя и подписью его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности.

4) копии учредительных документов претендента (для юридических лиц);

5) копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей);

6) документы, подтверждающие раскрытие Заявителем информации в отношении всей цепочки собственников Заявителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), [Приложение №6](#);

7) решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Заявителя (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие);

В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Заявителя невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Заявителя порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Заявитель обязан представить письмо, содержащее обязательство в случае принятия решения заключить с ним договор представить вышеуказанное решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо Заявителя, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется;

8) копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации);

9) оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие непогашенной задолженности по

начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Заявителя по данным бухгалтерской отчётности за последний завершённый отчётный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня подачи Заявления, или документы, подтверждающие факт обжалования Заявителем наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложания Заявителя об условиях исполнения договора не принято;

10) копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам завершенного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Заявитель применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершенных года;

11) письменное заявление Заявителя об отсутствии возбужденного в отношении него дела о несостоятельности (банкротстве) на дату подачи Заявки, представленное на бланке организации-Претендента и подписанное уполномоченным лицом;

12) письменное заявление Заявителя о неприостановлении его деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи Заявления;

13) в случае если Заявитель не признаётся налогоплательщиком налога на добавленную стоимость (НДС) или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС - документ, подтверждающий, что он не признаётся налогоплательщиком НДС или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС, с указанием положения Налогового кодекса Российской Федерации, являющегося основанием для непризнания или освобождения;

14) Справка о наличии исполненных договоров, предмет которых аналогичен предмету проекта Договора и/или договоров на оказание услуг по проведению Директ-маркетинговой кампании или оказанию услуг по дистанционной продаже услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзыва по форме, [Приложения №7](#);

15) Сведения об участнике размещения заказа у единственного поставщика, составленные в соответствии с [Приложением №8](#);

16) Заявитель по собственной инициативе также может предоставить иные документы, подтверждающие его соответствие требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями, с комментариями, разъясняющими цель предоставления таких документов.

5. Приложениями к Стандартным условиям являются:

5.1. Приложение №1 – Техническое задание

Требования к проведению Директ-маркетинговой кампании

В настоящем приложении приводится порядок взаимодействия, права и обязанности Заказчика и Исполнителя.

1. Состав поручения

Предметом конкурса является выбор Исполнителя для выполнения поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью на основании предоставленной выборки продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2016 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

- в передаваемой выборке контактов: не менее 200 000 контактов
- среднее время на один контакт – 3 минуты;
- сценарий обзвона предоставляется ПАО «Ростелеком», с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
- характеристика выборки: действующие и потенциальные клиенты ПАО «Ростелеком» по всем субъектам Российской Федерации, сотовые номера и номера фиксированной связи.

2. Обязанности Исполнителя.

2.1. Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством выполнения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной выборки.

2.1.1. Официальное уведомление Заказчика, указанное в п. 2.1., в обязательном порядке должно содержать:

- 1) сроки и время осуществления исходящего обзвона;
- 2) сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
- 3) порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
- 4) базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.

2.1.2. Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов _____ на адрес: _____, содержащее все условия проведения исходящего обзвона, указанные в п.2.1.1. настоящего Приложения.

2.1.3. Официальное уведомление направляется Исполнителю в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения исходящего обзвона и считается принятым Исполнителем с момента получения Заказчиком сообщения о прочтении официального уведомления.

2.1.4. С момента получения официального уведомления и до момента начала проведения исходящего обзвона Исполнитель вправе инициировать внесение изменений в условия проведения исходящего обзвона, согласовав их с Заказчиком.

2.1.5. Исполнитель фиксирует и передает представителю Заказчика результаты исходящего обзвона в порядке и сроки определенные условиями проведения кампании по исходящему обзвону, указанными в официальном уведомлении Заказчика.

2.1.6. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика увеличивать объемы обрабатываемой выборки в следующем за месяцем получения указанного требования, но не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце предшествующем месяцу получения указанного требования.

2.2. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.

2.3. Исполнитель обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объему состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчетном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.

2.4. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчетный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объему состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчетном периоде.

2.5. Исполнитель обеспечивает конвертацию принятых в работу контактов в подключенные услуги не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком услуг к объему принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчетном периоде.

3. Требования к исполнению Исполнителем поручений.

3.1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться внутренними нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполняемых поручений.

3.2. При исполнении поручений, в части выполнения мероприятий, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.

3.3. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связано с деятельностью Заказчика.

3.4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами Заказчика на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика и представлять отчет, по запросу Заказчика, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.

3.5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручения и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.

3.6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручения.

3.7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.

3.8. Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

3.9. Обеспечить по требованию Заказчика организацию рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения исходящего обзвона по договору с ПАО «Ростелеком».

3.10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.

4. Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем

4.1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.

4.2. Сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.

4.3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг Заказчика на Территории действия Заказчика, информацию о планах продаж и развитии сети связи Заказчика.

4.4. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.

4.5. На основании утвержденных отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение.

4.6. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.

5. Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.

5.1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.

5.2. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:

- о технических неисправностях Сети Заказчика;
- о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
- об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;

- об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем.

6. Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.

№ п/п	Наименование	Режим доступа (круглосуточно, часы, дни)
1.	МПЗ-ЕЛК (Модуль приёма заявок единого личного кабинета)	Круглосуточно
2.	Корпоративный портал Заказчика team.rt.ru	Круглосуточно
3.	ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера)	Круглосуточно
4.	ЛКД (Личный кабинет дилера по г. Москва)	Круглосуточно

7. Требования к качеству ведения Исходящего обзыва

7.1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзыва;
- помещений с рабочими местами;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
- ознакомление с новой информацией всего состава работников;
- необходимого уровня квалификации работников;
- своевременное обучение работников на основании материалов предоставленных Заказчиком по проводимой Директ-маркетинговой кампании.

7.2. Требования к персоналу.

7.2.1. Характеристики голоса:

- темп речи бодрый, но не быстрый, норма: сто двадцать слов в минуту;
- дикция хорошая, речь членораздельная;
- интонация: уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие и уверенность, корректность.
- Исполнитель определяет конкретные требования к внешнему виду сотрудников, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних Стандартов.

7.2.2. Стиль общения при разговоре с абонентом:

- Интонация сотрудника: уважительная, деликатная, заинтересованная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность;
- Сотрудник свободно владеет навыками общения и ведения переговоров по телефону;
- Сотрудник ориентирован на результат;
- Сотрудник вежливо и грамотно ведет диалог с абонентом;
- Соблюдение партнерского стиля взаимодействия с абонентом;
- Сотрудник полностью сконцентрирован на решении задач абонента. Во время обработки вызовов не допускается посторонних действий – разговоры с другими сотрудниками и т.п.
- Сотрудник слушает вопрос (объяснения) абонента, не перебивая. В виде исключения возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений, не относящихся к сути диалога с абонентом;
- Сотрудник выражает заинтересованность, задавая уточняющие вопросы;
- Сотрудник не настаивает на своих рекомендациях;
- Сотрудник не демонстрирует свое превосходство в знаниях;
- Сотрудник не использует (не озвучивает имеющуюся в базе данных) персональную информацию абонента (адрес, номер мобильного телефона и т.п.) до полного подтверждения её со стороны абонента;
- В речи отсутствуют признаки проявления отрицательных эмоций и неконструктивного поведения (усталости, недовольства, высокомерия, нетерпеливости, прямого отрицания утверждений абонента, смеха);
- Сотрудник обращается к абоненту только на «Вы». Не допускается использование в обращении слов «Абонент» и «Клиент».
 - Используются принятые для языка общения слова вежливости.
 - Не допускается фамильярное и панибратское отношение.
 - Сотрудник не использует в своей речи повелительное наклонение и категоричные высказывания.
- Во время разговора сотрудник не допускает создания нежелательного фонового шума (звуков, не имеющих прямого отношения к действиям, проводимым во время разговора)
 - Применение выдержанной стандартизованной лексики и норм языка, на котором ведется общение.
 - Акцент на позитивных моментах.
 - Используются технологии трансляции обратной связи абоненту.
 - Исключается спор с абонентом в диалоге.

7.2.3. Уровень компетенции сотрудников Исполнителя:

- Знание ПК на уровне пользователя;
- знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Заказчиком, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Заказчиком,

особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Заказчика;

- знание стандартов обслуживания, доведенных до Исполнителя Заказчиком;
- знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Директ-маркетинговой кампании.

7.3. Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:

7.3.1. Исполнитель проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Заказчика о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

7.3.2. Заказчик проводит регулярное тестирование сотрудников Исполнителя по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

7.3.3. Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.

8. Формы отчетов

8.1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

Телемаркетинг IP-TV/ШПД								
Дата	Всего обработано	Недозвон	Состоялось контактов	% дозвона	Согласие клиента	% согласий от контактов	Отказ клиента с указанием причины (согласно предоставляемому Заказчиком перечню)	Перезвонить, не принял решение
Месяц								
Итого								

8.2. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

Реестр заявок												
№ заявки в МПЗ - ЕЛК	ФИО оператора	МРФ	Дата звонка	Фамилия	Имя	Отчество	Телефон	Контактный телефон	Адрес установки	Логин СПД	Заявка на IP-TV/ШПД/ОТА/пакет	Комментарии

8.3. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

№	Филиал	RNABN	УСЛУГА	Телефон	Абонент	Адрес установки	Статус
		Примеры заполнения					
1	ЕФ	XXXXXX XA	ШПД	(XXX) XXXXXXX	Иванов И. И.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 81	Недозвон
2	ЕФ	XXXXXX XB	IP TV	(XXX) XXXXXXX	Петров И. А.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 82	Дозвон - согласие
3	ЕФ	XXXXXX XC	IP TV	(XXX) XXXXXXX	Васильев Г. М.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 83	Дозвон - отказ

8.4. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

Филиал	Наименование организации	Контактный телефон	Фактический адрес организации	Местная телефонная связь	Выделенный доступ в Интернет	Лицо, принимающее решение (ФИО)	Контактные данные (тел., e-mail)	Статус
								Недозвон
								Дозвон - отказ
								Дозвон - согласие

8.5. Сводная форма отчетности. Предоставляется два раза в неделю (вторник, пятница) либо в иные сроки по требованию Заказчика.

Наименование базы	Предоставляемая услуга	Исполнитель
База N		
ИТОГО МРФ ДВ		
База N		
ИТОГО МРФ Волга		
База N		
ИТОГО МРФ Сибирь		
База N		

5.2. Приложение №2 – Форма заявки

Заявка №

г. Москва
201 г.

" " _____

к Агентскому Договору № ____ от “__” _____ 201г. между ПАО «Ростелеком» и
_____, далее именуемому "Договор"

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны, и _____, далее именуемое "Исполнитель", в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Заказчик поручает Исполнителю выполнение поручений от имени и за счет Заказчика по проведению комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзыва с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки кампаний исходящего обзыва в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком»:

№	Макрорегиональный филиал/региональный филиал, по которому осуществляется обзвон	Идентификатор базы телефонный номеров	Сроки и время осуществления исходящего обзвона	Сценарии обслуживания (речевые модули)*	Базу задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего
---	---	---------------------------------------	--	---	---

					обзыва* на

*указывается ссылка на прилагаемые документы

1. Выполнение поручений должно соответствовать требованиям, указанным в Техническом задании к Договору.
2. Порядок расчетов (*согласно Условиям Договора*):
3. Во всем, не урегулированном настоящей Заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

5.3. Приложение №3 – Правила расчёта вознаграждения **Расчёт вознаграждения**

Понятия:

Успешная заявка – заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, имеющая на момент формирования отчетности (00 часов 00 минут 8 (восьмой) календарный день месяца, следующий за Отчетным периодом) состояния «Договор заключен»;

Вознаграждение = Базовое вознаграждение - Штрафы

Базовое вознаграждение = (Вознаграждение за подключение моно-услуг + Вознаграждение за подключение Пакетов услуг) * Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам

Вознаграждение за подключение моно-услуг = Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД + Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV 2.0 * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV 2.0 + Количество состоявшихся подключений по услуге OTA * Стоимость за подключенного абонента по услуге OTA + Количество состоявшихся подключений по услуге мобильной связи * Стоимость за подключенного дополнительного абонента по услуге мобильной связи

Вознаграждение за подключение Пакетов услуг = Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + OTA) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + OTA) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (IP-TV + OTA) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (IP-TV + OTA) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (IP-TV + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (IP-TV + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV + OTA) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV + OTA) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL.

Коэффициент качества обработки базы:

Определяется показателем «Конвертация переданной базы контактов в подключения по Базовым услугам».

Базовые услуги: ШПД, IP-TV, OTA

Конвертация переданных контактов в подключения, %	Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам
---	--

Более 1,08 %	1,1
От 0,70% до 1,07 %	1
От 0,60% до 0,69 %	0,9
От 0,50% до 0,59 %	0,8
От 0,40% до 0,49 %	0,7
От 0,30% до 0,39 %	0,6
От 0,20% до 0,29 %	0,4
От 0,15% до 0,19 %	0,2
Менее 0,15%	0

Кампании по моно-ИТВ 2.0 рассчитываются отдельно с Коэффициентом качества обработки базы = (Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам x 2)

Расчёт за отчётный период производится после его закрытия (00 часов 00 минут 8 (восьмой) календарный день месяца, следующего за отчётным).

Заявки, полученные от Исполнителя в отчётный период, оплачиваются **единожды** при закрытии, согласно статусу заявок в Информационной системе заказчика на 8 (восьмой) календарный день месяца, следующего за отчётным.

Таблица 1. Ставки вознаграждения.

Показатель	Ед. измерения	Цена
Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД	руб. без НДС	1 200,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV	руб. без НДС	800,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА	руб. без НДС	550,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV)	руб. без НДС	2 300,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА)	руб. без НДС	2 050,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (IP-TV + ОТА)	руб. без НДС	1 650,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV + ОТА)	руб. без НДС	2 900,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV 2.0	руб. без НДС	500,00
Стоимость за подключенного дополнительного абонента по услуге мобильной связи	руб. без НДС	100,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва)	руб. без НДС	1 300,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV) (г. Москва)	руб. без НДС	2 400,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва)	руб. без НДС	2 150,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет	руб. без НДС	3 000,00

Коэффициент подключения по технологии ADSL = 1,2.

При расчёте по г. Москва коэффициент подключения по технологии ADSL не используется.

Вознаграждение Исполнителя не включает расходы Исполнителя на услуги местной и междугородней связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО «Ростелеком» для исполнения поручений в рамках Договора предоставляет каналы связи для проведения исходящего обзыва.

Услуги международной связи ПАО «Ростелеком» не компенсирует.

Особенности расчета вознаграждения за Пакет услуг:

В МПЗ-ЕЛК / ЕИССД на каждую из услуг комплекта формируется отдельная заявка, но номера заявок присваиваются одинаковые.

- в случае если заявки в составе Пакета услуг с одинаковым номером имеют статус «Договор заключен», то начисляется вознаграждение за Пакет услуг (одновременно) по ставке за подключение по пакетному предложению;
- если заявка только по какой-либо одной из услуг в составе Пакета имеет статус «Договор заключен», а по другим услугам заявка находится в любом другом статусе за исключением «Договор заключен», то начисляется вознаграждение за подключение как за монобрендовую услугу за заявку, которая имеет статус «Договор заключен».

Штрафы:

Учитываются разовые упущения суммарно за все выявленные факты и систематические нарушения с учётом соответствующих коэффициентов после всех вычетов за разовые упущения.

Штрафы фиксируются во время выполнения поручений в отчётном периоде (отчётный месяц и 7 полных календарных дней после окончания отчётного месяца)

Упущение	Тип упущения	Принцип расчёта	Коэффициент / Сумма штрафа, руб. без НДС
За каждую несогласованную заявку (оператор не следовал сценарию)	Разовое	За каждый выявленный факт	= ставка вознаграждения за соответствующее подключение
Не корректно оформленная заявка (не указаны либо указаны неверно дополнительный/мобильный телефон, ФИО, адрес абонента и пр. информация, не позволяющая корректно обработать заявку)	Разовое	За каждый выявленный факт	= ставка вознаграждения за соответствующее подключение
Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорблениe	Разовое	За каждый выявленный	500,00

абонента)		факт	
В ходе разговора оператор использует фразы : «Заявка – это не договор», «Когда наш специалист Вам перезвонит, Вы можете отказаться», «Можете подумать, а когда перезвонит специалист - примите решение» и т.п.	Разовое	За каждый выявленный факт	500,00
Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчётный месяц	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчёtnого периода	= % обработанных баз на дату окончания обзыва по графику
Нарушение сроков отработки базы	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчёtnого периода	0,8
Факт представление интересов другого оператора	Разовое	За каждый выявленный факт	10 000,00
Потеря действующего клиента	Разовое	За каждый выявленный факт	= 3* ставка вознаграждения за соответствующее подключение (услуга, которую абонент отключил)
За несвоевременное предоставление отчетности	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчёtnого периода	0,8

**5.4. Приложение №4 – Форма Заявления на заключение Договора
(на бланке Претендента)**

**Заявление о заключении договора
на стандартных условиях ПАО «Ростелеком»**

Настоящим _____ (далее – «Претендент») компания, учрежденная в соответствии с законодательством _____, с местонахождением по адресу: _____ заявляет, что в случае признания Претендента победителем открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), обязуется заключить агентский договор, предметом которого является совершение за вознаграждение, от имени и за счет ПАО «Ростелеком» поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и

человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзыва с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки кампаний исходящего обзыва в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» на всей лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» на Стандартных условиях ПАО «Ростелеком» и по форме договора, приведенной _____.

Срок, в течение которого данное заявление является действительным _____ (но не менее 60 (шестидесяти) дней со дня, следующего за днем поступления заявления в адрес ПАО «Ростелеком»).

Приложениями к настоящему заявлению является:

- 1)
- 2)
- 3)

Претендент_____

ИНН ____ КПП ____

Адрес местонахождения:

Местонахождение/Почтовый адрес:

p/c:

Банк:

к/с:

БИК:

_____ / _____

Печать

_____ /

Подпись и расшифровка

5.5. Приложение №5 – Форма договора

Агентский договор № _____

г. Москва

“ ____ ” 201 ____ г.

_____ « _____ », именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице _____, действующ____ на основании _____, с одной стороны, и Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____,

действующ__ на основании _____ с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

При исполнении и толковании настоящего договора стороны используют следующие понятия и термины:

- 1.1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым Заказчиком заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
- 1.2. **«Абонентский договор»** – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
- 1.3. **«Исходящий обзвон»** - мероприятие в рамках проведения «Директ - маркетинговой кампании», осуществляющее с целью получения от Абонента Заявки на подключение Услуг связи дополнительно/взамен к уже подключенным.
- 1.4. **«Директ-маркетинговая кампания»** – комплекс мероприятий Исполнителя, включающий в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзыва с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной Выборки.
- 1.5. **«Заявка на подключение Услуг связи»** - зафиксированное сотрудником Исполнителя и переданное Заказчику желание Абонента заключить Абонентский договор на оказание услуг связи Заказчиком. В Заявке на подключение указываются: адрес, ФИО, контактный телефон Абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора, согласованные Сторонами в Форме Заявки.
- 1.6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Исполнителя информации об Услугах связи, тарифах, Акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
- 1.7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
- 1.8. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или наборы Услуг связи, оказываемые Заказчиком Абонентам.
- 1.9. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках исходящего обзыва сотрудниками Исполнителя, проведение с Абонентом либо совершенолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
- 1.10. **«Структурные подразделения Заказчика»** - Макрорегиональные филиалы «Северо-Запад», «Юг», «Центр», «Урал», «Дальний Восток», «Сибирь», «Волга».

- 1.11. «**Территория действия Исполнителя**» - вся лицензионная территория деятельности компании ПАО «Ростелеком».
- 1.12. «**Услуги связи**» - услуги электросвязи.
- 1.13. «**Официальное уведомление Заказчика**» - официальным уведомлением в целях выполнения поручений по настоящему договору является сообщение содержащее сроки и время осуществления исходящего обзыва, сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзыва, порядок фиксации итогов исходящего обзыва, базу задействованной номерной емкости Заказчика для исходящего обзыва и переданное в порядке, описанном в Приложении 1.
- 1.14. «**Дневное время**» - промежуток времени, в который возможно совершение исходящих звонков Абонентам Заказчика: с 9.00 часов до 21.00 часов любого календарного дня, включая выходные и праздничные дни с 10.00 часов до 21.00 (с учетом часового пояса территории Заказчика).
- 1.15. «**Выборка**» - база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего обзыва.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Заказчика совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется организовать и провести в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным Абонентам ПАО «Ростелеком» Директ-маркетинговые кампании (далее – Кампании).

2.2. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее Заявка) (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).

2.2.1. Заявка должна содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре. С момента подписания Заявки Сторонами, она является неотъемлемой частью Договора.

2.2.2. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый адрес _____;

2.2.3. Срок рассмотрения Заявки Исполнителем – один рабочий день с момента получения Заявки. По окончании указанного срока Исполнитель предоставляет Заказчику оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах либо мотивированный отказ от ее подписания, с указанием на пункты Договора, которому она не соответствует. Заказчик и Исполнитель в последнем случае дорабатывают текст Заявки в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Исполнитель

направляет в адрес Заказчика оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах.

2.2.4. Срок рассмотрения и подписания Заявки Заказчиком – 3 (три) рабочих дня с момента получения, согласно п.2.2.3. Договора. После подписания Заявки один экземпляр возвращается Исполнителю.

2.3. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

_____ (Ф.И.О)

_____ (Должность)

_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта)

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

_____ (Ф.И.О)

_____ (Должность)

_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта).

2.4. Сроки организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по 31.12.2016 г. Срок организации и проведения Кампании по каждой отдельной Заявке, указывается в такой Заявке.

2.5. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заявке.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.

3.1.2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные п.2.4. Договора сроки.

3.1.3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию о Кампаниях.

3.1.4. В случае невозможности организации и проведения Кампаний, либо изменения условий их организации и проведения, письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампаний, указанной в соответствующей Заявке.

Не позднее 10 дней после окончания проведения Кампаний Исполнитель составляет и направляет Заказчику отчет,

3.1.5. Использовать передаваемую Заказчиком информацию только в целях, определённых Заказчиком, либо согласованных с ним.

3.1.6. В случае получения Исполнителем уведомления Заказчика об отзыве выданной ранее доверенности Исполнитель обязан незамедлительно возвратить подлинную доверенность в ответственное подразделение Заказчика.

3.1.7. Осуществлять свою деятельность по настоящему Договору в строгом соответствии с поручениями Заказчика и в пределах полномочий, определяемых, выданной Исполнителю доверенностью, соблюдать положения лицензий Заказчика и нормативно-правовых актов Российской Федерации в области связи.

3.1.8. Устранять выявленные Заказчиком нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Заказчика в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Исполнителя о выявленных фактах нарушений.

3.1.9. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить в ответственное подразделение Заказчика выданные в соответствии с настоящим Договором, доверенности, а также иные документы, полученные от Заказчика и Пользователей в связи с исполнением Договора.

3.1.10. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. При надлежащем выполнении Исполнителем своих обязательств, выплачивать Исполнителю вознаграждение в порядке и в размере, предусмотренном разделом 4 настоящего Договора.

3.2.2. Предоставлять Исполнителю необходимую информацию по вопросам, возникающим в процессе исполнения Договора в течение всего срока его действия.

3.2.3. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения запроса Исполнителя выдать Исполнителю, доверенность на право совершения от имени Заказчика действий, указанных в п. 1.1. настоящего Договора.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Требовать, в соответствии с условиями настоящего Договора, своевременной и полной уплаты вознаграждения за совершаемые Исполнителем по настоящему Договору действия.

3.3.2. Запрашивать необходимую для исполнения настоящего Договора информацию об

Услугах связи, предоставляемых Заказчиком.

3.3.3. Направлять Заказчику запрос о выдаче доверенности на совершение Исполнителем действий, указанных в п. 1.1. настоящего Договора.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получать от Исполнителя документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, а также информацию и документы, связанные с договорами об оказании Услуг связи, заключенными Исполнителем с Абонентами.

3.4.2. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.

3.4.3. В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.

3.4.4. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%, исключая отозванные из обработки по инициативе Заказчика. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 Приложения №1 к настоящему договору.

3.4.5. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в заведенные заявки не менее чем 3%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объему состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчетном периоде.

3.4.6. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в подключенные Услуги связи не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объему принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчетном периоде.

4. РАСЧЕТЫ СТОРОН

4.1 Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Исполнителя, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать _____ (_____) рублей. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.

4.2 Расчеты между Сторонами осуществляются на основании Приложения №3 к настоящему Договору и утвержденного Заказчиком Отчета Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору).

4.3 Размер вознаграждения, предусмотренный Приложением №2 к настоящему Договору, определяется на основании Отчета Исполнителя по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору.

4.4 Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:

4.4.1 Исполнитель не позднее 10 (десятого) числа после окончания проведения Кампании, направляет Заказчику Отчет Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору) и счет на сумму вознаграждения. Оригиналы документов направляются почтой или курьером, копии документов передаются по электронной почте на указанные в тексте Договора электронные адреса Заказчика

4.4.2 Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета Исполнителя проводит проверку данных, указанных в Отчете Исполнителя, и подписывает его, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Отчета Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется устраниТЬ выявленные Заказчиком нарушения и предоставить Отчет Исполнителю с внесенными изменениями на повторное согласование в соответствии с условиями, указанными в настоящем пункте.

4.4.3 При отсутствии замечаний Заказчик утверждает Отчет Исполнителя и направляет один экземпляр утвержденного Отчета Исполнителя в адрес Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения.

4.4.4 В случае непредставления Заказчиком в сроки, указанные в п.п.4.4.2, 4.4.3. настоящего Договора, подписанного Отчета Исполнителя, либо непредставления в указанные сроки мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнителя, такие Отчеты Исполнителя считаются согласованными Заказчиком в редакции, предложенной Исполнителем, а сведения, указанные в таких Отчетах Исполнителя, считаются принятymi Заказчиком без возражений, поручения исполненными.

4.5 Если иное не указано в Заявке, Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке: Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня подписания Акта по соответствующей Заявке, на основании оригинала счета, и утверждённого обеими сторонами отчёта по выполнению работ.

4.6 Счет-фактура выставляется Исполнителем в соответствии с требованиями действующего налогового законодательства РФ.

4.7 По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплён её печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10

(десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

4.8 Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.

4.9 В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня заключения настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;
- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

Исполнитель обязуется в письменной форме информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

5.2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.

5.3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на

условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.

5.4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.

5.5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

5.5.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

5.5.2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

5.5.3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;

5.5.4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:

5.6.1. профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.6.2. если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

5.7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решению арбитражного суда.

5.8. Безопасность информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору, обеспечивается в соответствии с «Порядком взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика» (Приложение № 4 к настоящему договору).

6. ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 6.1 Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
- 6.2 При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты в порядке, установленном в п.4. настоящего договора.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Возмещению подлежат убытки в форме реального ущерба, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

7.3. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.

7.4. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.5. Договора. В случае если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты), неустойка не начисляется и не уплачивается.

7.5. Если организации и проведения Кампании по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения стоимости в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3.

7.6. В случае если Исполнитель не произвел организацию и проведение Кампании, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.4.1.Договора).

7.7. В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.

7.8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.

7.9. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется только на основании письменной претензии (требования). Если письменная претензия одной

Стороны не будет направлена в адрес другой Стороны, неустойка не начисляется и не уплачивается.

7.10. Стороны уплачивают неустойку, предусмотренную Договором, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме. Уплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств в натуре.

8. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных) в течение срока действия настоящего Договора Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Абонентов, ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору, исключительно для целей исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных Абонентов понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу Заказчику (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

8.2. Исполнитель обязуется соблюдать при обработке персональных данных Абонентов принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Абонентов и обеспечивать безопасность персональных данных Абонентов.

8.3. Исполнитель обязуется принимать предусмотренные ст. 19 Закона о персональных данных необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Абонентов от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Абонентов, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Абонентов.

8.4. Исполнитель собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим Договором.

8.5. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.

8.6. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные

данные Абонентов, Исполнитель обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.

8.7. Исполнитель обязуется уничтожить персональные данные Абонентов в случае достижения цели обработки персональных данных Клиентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.

8.8. Исполнитель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Заказчика, в сроки, указанные в таком запросе.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

9.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.

9.3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

10.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается

соподчинено времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

10.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

10.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2016 года включительно, либо до исчерпания Максимальной суммы вознаграждения по договору, указанной в п. 4.1. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.

11.2. Стороны не имеют права уступить свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

11.3. Не допускается привлечение субисполнителей.

11.4. Любые изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями, являющимися его неотъемлемой частью, и действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

11.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

11.6. Неотъемлемой частью Договора являются:

- Приложение № 1 Техническое задание.
- Приложение № 2 Форма Заявки
- Приложение № 3 Расчёт вознаграждения
- Приложение № 4 Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика.

- Приложение № 5 Форма Отчета
- Приложение № 6 Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств
- Приложение № 7 Форма доверенности
 - Приложение № 8 Антикоррупционная контрактная оговорка

12. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АНДРЕСА СТОРОН:

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

**Приложение № 1 к
Агентскому договору
№ __ от _____**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Порядок выполнения поручений

В настоящем приложении приводится порядок взаимодействия, права и обязанности Заказчика и Исполнителя.

1. Состав мероприятий

Предметом договора является выполнение поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона на основании предоставленной выборки с предоставлением Абоненту Консультации с целью продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2016 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

- в передаваемой выборке контактов не менее _____ контактов
- среднее время на один контакт – 3 минуты;
- сценарий обзвона предоставляется ПАО «Ростелеком», с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
- характеристика выборки: действующие и потенциальные клиенты ПАО «Ростелеком» по всем субъектам Российской Федерации, сотовые номера и номера фиксированной связи.

2. Обязанности Исполнителя.

2.1. Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Заказчиком в официальных уведомлениях Заказчика, направляемых Исполнителю.

2.1.1. Официальное уведомление Заказчика, указанное в п. 2.1., в обязательном порядке должно содержать:

- 1) сроки и время осуществления исходящего обзвона;
- 2) сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
- 3) порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
- 4) базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.

2.1.2. Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов _____ на адрес: _____, содержащее все условия проведения исходящего обзвона, указанные в п.2.1.1. настоящего Приложения.

2.1.3. Официальное уведомление направляется Исполнителю в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения исходящего обзвона и считается принятным Исполнителем с момента получения Заказчиком сообщения о прочтении официального уведомления.

2.1.4. С момента получения официального уведомления и до момента начала проведения исходящего обзвона Исполнитель вправе инициировать внесение изменений в условия проведения исходящего обзвона, согласовав их с Заказчиком.

2.1.5. Исполнитель фиксирует и передает представителю Заказчика результаты исходящего обзвона в порядке и сроки определенные условиями проведения кампании по исходящему обзвону, указанными в официальном уведомлении Заказчика.

2.1.6. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика увеличивать объемы обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце предшествующем месяцу получения указанного требования в месяце, следующем за месяцем получения указанного требования в границах определенных максимальным объемом выборки.

2.2. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.

2.3. Исполнитель обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объему состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчетном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.

2.4. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчетный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объему состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчетном периоде.

2.5. Исполнитель обеспечивает конвертацию принятых в работу контактов в подключенные Услуги связи не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объему принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчетном периоде.

3. Требования к исполнению Исполнителем обязательств.

3.1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполнения данных поручений.

3.2. При выполнении поручений, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.

3.3. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего

законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Заказчика.

3.4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами Заказчика на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика и представлять отчет, по запросу Заказчика, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.

3.5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.

3.6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ.

3.7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.

3.8. Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

3.9. Обеспечить предоставление не менее __ рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения исходящего обзвона по договору с ПАО «Ростелеком».

3.10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.

4. Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем

4.1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.

4.2. Утверждать предоставленные Исполнителем Заявки на подключение или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.

4.3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг связи Заказчика на Территории действия Заказчика, информацию о планах продаж и развитии сети связи Заказчика.

4.4. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.

4.5. На основании утвержденных Отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение за исполненные поручения.

4.6. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.

5. Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.

5.1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.

5.2. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:

- о технических неисправностях Сети Заказчика;
- о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
- об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;
- об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем.

6. Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.

№ п/п	Наименование	Режим доступа (круглосуточно, часы, дни)
1.	МПЗ-ЕЛК (Модуль приёма заявок единого личного кабинета)	Круглосуточно
2.	Корпоративный портал Заказчика team.rt.ru	Круглосуточно
3.	ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера)	Круглосуточно
4.	ЛКД (Личный кабинет дилера по г. Москва)	Круглосуточно

7. Требования к качеству ведения Исходящего обзыва

7.1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзыва;
- помещений с рабочими местами;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
- ознакомление с новой информацией всего состава работников;
- необходимого уровня квалификации работников;
- своевременное обучение работников на основании материалов предоставленных Заказчиком по проводимой Директ-маркетинговой кампании.

7.2. Требования к персоналу.

7.2.1. Характеристики голоса:

- темп речи бодрый, но не быстрый, норма: сто двадцать слов в минуту;
- дикция хорошая, речь членораздельная;

- интонация: уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие и уверенность, корректность.
- Исполнитель определяет конкретные требования к внешнему виду сотрудников, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних Стандартов.

7.2.2. Стиль общения при разговоре с абонентом:

- Интонация сотрудника: уважительная, деликатная, заинтересованная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность;
- Сотрудник свободно владеет навыками общения и ведения переговоров по телефону;
- Сотрудник ориентирован на результат;
- Сотрудник вежливо и грамотно ведет диалог с абонентом;
- Соблюдение партнерского стиля взаимодействия с абонентом;
- Сотрудник полностью сконцентрирован на решении задач абонента. Во время обработки вызовов не допускается посторонних действий – разговоры с другими сотрудниками и т.п.
- Сотрудник слушает вопрос (объяснения) абонента, не перебивая. В виде исключения возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений, не относящихся к сути запроса абонента;
- Сотрудник выражает заинтересованность, задавая уточняющие вопросы;
- Сотрудник не настаивает на своих рекомендациях и не ссылается на личный опыт;
- Сотрудник не демонстрирует свое превосходство в знаниях;
- Сотрудник не использует (не озвучивает имеющуюся в базе данных) персональную информацию абонента (адрес, номер мобильного телефона и т.п.) до полного подтверждения её со стороны абонента;
- В речи отсутствуют признаки проявления отрицательных эмоций и неконструктивного поведения (усталости, недовольства, высокомерия, нетерпеливости, прямого отрицания утверждений абонента, смеха);
- Сотрудник обращается к абоненту только на «Вы». Не допускается использование в обращении слов «Абонент» и «Клиент».
- Используются принятые для языка общения слова вежливости.
- Не допускается фамильярное и панибратское отношение.
- Сотрудник не использует в своей речи повелительное наклонение и категоричные высказывания.
- Во время разговора сотрудник не допускает создания нежелательного фонового шума (звуков, не имеющих прямого отношения к действиям, проводимым во время разговора)
- Применение выдержанной стандартизованной лексики и норм языка, на котором ведется общение.
- Акцент на позитивных моментах.

- Используются технологии трансляции обратной связи абоненту.
- Исключается спор с абонентом в диалоге.

7.2.3. Уровень компетенции сотрудников Исполнителя:

- Знание ПК на уровне пользователя;
- знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Заказчиком, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Заказчиком, особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Заказчика;
- знание стандартов обслуживания, доведенных до Исполнителя Заказчиком;
- знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Директ-маркетинговой кампании.

7.3. Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:

7.3.1. Исполнитель проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Заказчика о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

7.3.2. Заказчик проводит регулярное тестирование сотрудников Исполнителя по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

7.3.3. Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.

8. Формы отчетов

8.1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

Телемаркетинг								
Дата	Всего обработано	Недозвон	Состоялось контактов	% дозвона	Согласие клиента	% согласий от контактов	Отказ клиента с указанием причины (согласно предоставляемому Заказчиком перечню)	Перезвонить, не принял решение
Месяц								
Итого								

8.2. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

Реестр заявок

№ заявки в МПЗ - ЕЛК	ФИО оператора	МРФ	Дата звонка	Фамилия	Имя	Отчество	Телефон	Контактный телефон	Адрес установки	Логин СПД	Заявка на IP-TV/ШПД/ОТА/пакет	Комментарии

8.3. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

№	Филиал	RNABN	УСЛУГА	Телефон	Абонент	Адрес установки	Статус
Примеры заполнения							
1	ЕФ	XXXXXX ХА	ШПД	(XXX) XXXXXXX	Иванов И. И.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 81	Недозвон
2	ЕФ	XXXXXX ХВ	IP TV	(XXX) XXXXXXX	Петров И. А.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 82	Дозвон - согласие
3	ЕФ	XXXXXX ХС	ОТА	(XXX) XXXXXXX	Васильев Г. М.	Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 83	Дозвон - отказ

8.4. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

Филиал	Наименование организации	Контактный телефон	Фактический адрес организации	Местная телефонная связь	Выделенный доступ в Интернет	Лицо, принимающее решение (ФИО)	Контактные данные (тел., e-mail)	Статус
								Недозвон
								Дозвон - отказ
								Дозвон - согласие

8.5. Сводная форма отчетности. Предоставляется два раза в неделю (вторник, пятница) либо в иные сроки по требованию Заказчика.

Назначение базы	Предлагаемая услуга	% переданной базы от плана	Дата передачи Исполнителю	Дата начала обзвона/текущий статус	Исполнитель	Интерфейс	Всего обработано	Недозвон	Состоялось контактов	% согласия от контактов	Согласие клиента /заполнено анкет	% отработки базы	прогноз обработки базы, %	Примечание/остаток базы	Заведено заявок на Услуга 1	...	Заведено заявок на Услуга N
База N																	
ИТОГ О МРФ																	

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

**Приложение № 2 к
Агентскому договору
№ _____ от _____
Форма Заявки**

Начало формы

Заявка №_____

г. Москва
201____г.

“ ____ ” _____

к Агентскому Договору № _____ от “ ____ ” _____ 201_г. между ПАО «Ростелеком» и _____, далее именуемому "Договор"

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны, и _____, далее именуемое "Исполнитель", в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Заказчик поручает Исполнителю за вознаграждение выполнение поручений от имени и за счет Заказчика по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки компаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» :

№	Макрорегиональный филиал/региональный филиал, по которому осуществляется обзвон	Идентификатор базы телефонный номеров	Сроки и время осуществления исходящего обзвона	Сценарии обслуживания (речевые модули)*	Базу задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего обзвона*

*указывается ссылка на прилагаемые документы

1. Выполнение поручений должны соответствовать требованиям, указанным в Техническом задании к Договору.
2. Порядок оплаты (*согласно Условиям Договора*):
3. Во всем, не урегулированном настоящей Заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

Конец формы

Приложение № 3 к
Агентскому договору
№ __ от _____

Расчёт вознаграждения

Понятия:

Успешная заявка – заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, имеющая на момент формирования отчетности (00 часов 00 минут 8 (восьмой) календарный день месяца, следующий за Отчетным периодом) состояния «Договор заключен»;

Вознаграждение = Базовое вознаграждение - Штрафы

Базовое вознаграждение = **(Вознаграждение за подключение моно-услуг + Вознаграждение за подключение Пакетов услуг) * Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам**

Вознаграждение за подключение моно-услуг = Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД + Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений по услуге IP-TV 2.0 * Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV 2.0 + Количество состоявшихся подключений по услуге OTA * Стоимость за подключенного абонента по услуге OTA + Количество состоявшихся подключений по услуге мобильной связи * Стоимость за подключенного дополнительного абонента по услуге мобильной связи

Вознаграждение за подключение Пакетов услуг = Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + OTA) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + OTA) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (IP-TV + OTA) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (IP-TV + OTA) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (IP-TV + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (IP-TV + IP-TV) * Коэффициент подключения по

технологии ADSL + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV + ОТА) (не ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + IP-TV + IP-TV) (по технологии ADSL) * Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + IP-TV + IP-TV) * Коэффициент подключения по технологии ADSL.

Коэффициент качества обработки базы:

Определяется показателем «Конвертация переданной базы контактов в подключения по Базовым услугам».

Базовые услуги: ШПД, IP-TV, ОТА

Конвертация переданных контактов в подключения, %	Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам
Более 1,08 %	1,1
От 0,70% до 1,07 %	1
От 0,60% до 0,69 %	0,9
От 0,50% до 0,59 %	0,8
От 0,40% до 0,49 %	0,7
От 0,30% до 0,39 %	0,6
От 0,20% до 0,29 %	0,4
От 0,15% до 0,19 %	0,2
Менее 0,15%	0

Кампании по моно-ИТВ 2.0 рассчитываются отдельно с Коэффициентом качества обработки базы = (Коэффициент качества обработки базы по Базовым услугам x 2)

Расчёт за отчётный период производится после его закрытия (00 часов 00 минут 8 (восьмой) календарный день месяца, следующего за отчётым).

Заявки, полученные от Исполнителя в отчётный период, оплачиваются единожды при закрытии, согласно статусу заявок в Информационной системе заказчика на 8 (восьмой) календарный день месяца, следующего за отчётым.

Таблица 1. Ставки вознаграждения.

Показатель	Ед. измерения	Цена
Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД	руб. без НДС	1 200,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV	руб. без НДС	800,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА	руб. без НДС	550,00

Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV)	руб. без НДС	2 300,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА)	руб. без НДС	2 050,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (IP-TV + ОТА)	руб. без НДС	1 650,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV + ОТА)	руб. без НДС	2 900,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV 2.0	руб. без НДС	500,00
Стоимость за подключенного дополнительного абонента по услуге мобильной связи	руб. без НДС	100,00
Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва)	руб. без НДС	1 300,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV) (г. Москва)	руб. без НДС	2 400,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва)	руб. без НДС	2 150,00
Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV + ОТА) (г. Москва)	руб. без НДС	3 000,00

Коэффициент подключения по технологии ADSL = 1,2.

При расчёте по г. Москва коэффициент подключения по технологии ADSL не используется.

Вознаграждение Исполнителя не включает расходы Исполнителя на услуги местной и междугородней связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО «Ростелеком» для исполнения поручений в рамках Договора предоставляет каналы связи для проведения исходящего обзвона.

Услуги международной связи ПАО «Ростелеком» не компенсирует.

Особенности расчета вознаграждения за Пакет услуг:

В МПЗ-ЕЛК / ЕИССД на каждую из услуг комплекта формируется отдельная заявка, но номера заявок присваиваются одинаковые.

- в случае если заявки в составе Пакета услуг с одинаковым номером имеют статус «Договор заключен», то начисляется вознаграждение за Пакет услуг (одновременно) по ставке за подключение по пакетному предложению;

- если заявка только по какой-либо одной из услуг в составе Пакета имеет статус «Договор заключен», а по другим услугам заявка находится в любом другом статусе за исключением «Договор заключен», то начисляется вознаграждение за подключение как заmono услугу за заявку, которая имеет статус «Договор заключен».

Штрафы:

Учитываются разовые упущения суммарно за все выявленные факты и систематические нарушения с учётом соответствующих коэффициентов после всех вычетов за разовые упущения.

Штрафы фиксируются во время выполнения поручений в отчётном периоде (отчётный месяц и 7 полных календарных дней после окончания отчётного месяца)

Упущение	Тип упущения	Принцип расчёта	Коэффициент / Сумма штрафа, руб. без НДС
За каждую несогласованную заявку (оператор не следовал сценарию)	Разовое	За каждый выявленный факт	= ставка вознаграждения за соответствующее подключение
Не корректно оформленная заявка (не указаны либо указаны неверно дополнительный/мобильный телефон, ФИО, адрес абонента и пр. информация, не позволяющая корректно обработать заявку)	Разовое	За каждый выявленный факт	= ставка вознаграждения за соответствующее подключение
Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорбление абонента)	Разовое	За каждый выявленный факт	500,00
В ходе разговора оператор использует фразы : «Заявка – это не договор», «Когда наш специалист Вам перезвонит, Вы можете отказаться», «Можете подумать, а когда перезвонит специалист - примите решение» и т.п.	Разовое	За каждый выявленный факт	500,00
Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчётный месяц	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчётного периода	= % обработанных баз на дату окончания обзвона по графику
Нарушение сроков отработки базы	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчётного периода	0,8
Факт представление интересов другого оператора	Разовое	За каждый выявленный факт	10 000,00
Потеря действующего клиента	Разовое	За каждый выявленный факт	= 3* ставка вознаграждения за соответствующее подключение (услуга, которую абонент отключил)
За несвоевременное предоставление отчетности	Систематическое	Поникающий коэффициент по итогам отчётного периода	0,8

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

**Приложение № 4 к
Агентскому договору
№ __ от _____**

Порядок взаимодействия

**Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности
информационных ресурсов Заказчика.**

1. Общие положения.

1.1. Общее руководство и принятие всех решений по вопросам обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя осуществляется руководитель Исполнителя.

1.2. Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя осуществляется подразделение безопасности Исполнителя.

1.3. Исполнитель должен разработать и соблюдать требования локальных нормативных документов по вопросам коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности.

1.4. Для выполнения технологических операций по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя, из числа штатных работников Исполнителя назначаются ответственные за информационную безопасность, также допускается выполнение технологических операций по обеспечению безопасности на договорной основе сторонними организациями, согласованными с Заказчиком.

1.5. Заказчик оставляет за собой право по контролю обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности, а также участвовать в проведении совместных проверок и расследований по признакам и фактам нарушения Исполнителем требований безопасности, закрепленных договором и приложениями к нему.

2. Безопасность рабочих мест.

2.1. Для обеспечения своей деятельности Исполнитель обязан использовать только лицензионное и официально приобретенное оборудование и программное обеспечение. Применение бесплатного или условно бесплатного программного обеспечения должно согласовываться со Службой безопасности Заказчика.

2.2. Для доступа к информационным ресурсам Заказчика Исполнитель может использовать программное обеспечение, предоставленное только Заказчиком. Использование иного программного обеспечения должно согласовываться с Заказчиком. Исполнитель не вправе вносить любые изменения в предоставляемое Заказчиком программное обеспечение.

2.3. Настройки политик безопасности операционной системы рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, должны соответствовать политикам, принятым в КИВС Заказчика.

2.4. На рабочих местах Исполнителя, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, использование программного обеспечения, не предназначенного для организации данного доступа, требует обязательного согласования с Заказчиком.

2.5. Права пользователя на рабочем месте должны быть ограничены и не должны позволять осуществлять действия по изменению программно-аппаратного обеспечения.

2.6. Права на изменения программно-аппаратного обеспечения, а также заведение новых пользователей и назначение им полномочий в системе, должны иметь специально назначенные работники ИТ-подразделения Исполнителя.

2.7. Применяемое Исполнителем системное программное обеспечение должно своевременно обновляться с использованием автоматизированных средств обновлений.

2.8. Запрещается хранение конфиденциальной информации Заказчика на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций Исполнителя, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам сторонних организаций и в сеть общего пользования Интернет.

2.9. Сегменты сетей Исполнителя и Заказчика должны быть разделены средствами межсетевого экранирования с проведением строгой политики управления доступом, в соответствии с политикой принятой к КИВС Заказчика, в целях исключения доступа к неразрешенным объектам, а также использования неразрешенных протоколов, сервисов и служб.

3. Доступ к информационным ресурсам.

3.1. Аутентификация пользователя Исполнителя при доступе к информационным ресурсам Заказчика должна осуществляться с использованием механизмов усиленной двухфакторной аутентификации (с применением цифровых сертификатов). В отдельных случаях (система не поддерживает двухфакторную аутентификацию) возможно применение уникального персонального идентификатора и пароля. Парольная политика должна соответствовать требованиям, принятым в КИВС Заказчика.

3.2. Доступ к информационным ресурсам Заказчика должен осуществляться только по доверенным каналам связи, принадлежащим Заказчику, в противном случае должны применяться механизмы шифрования на сетевом уровне. При применении шифрования должны использоваться алгоритмы шифрования, принятые Заказчиком, ключи шифрования, выданные Службой безопасности Заказчика.

3.3. Доступ к информационным ресурсам Заказчика предоставляется только штатным работникам Исполнителя (третих лиц привлеченных Исполнителем для исполнения обязательств по договору) на основании заявки оформленной Исполнителем, подписанной руководителем подразделения Исполнителя, согласованной Службой

безопасности Исполнителя, руководителем подразделения Заказчика - владельцем ресурса, ИТ-подразделением Заказчика и Службой безопасности Заказчика.

3.4. Заявка на доступ к информационным ресурсам должна содержать: наименование информационного ресурса, необходимые права на доступ, ФИО пользователя, подразделение, должность, местонахождение рабочего места, контактный телефон, сетевой идентификатор пользователя (ей), DNS-имя компьютера (список) с которого будет осуществляться доступ.

3.5. Доступ работникам Исполнителя к информационным ресурсам Заказчика предоставляется исключительно для выполнения обязательств, предусмотренных договором.

3.6. Доступ предоставляется минимально необходимый для выполнения работником своих должностных обязанностей. Ответственность за обоснованность запрашиваемого доступа возлагается на руководителя подразделения Исполнителя, запросившего доступ.

3.7. Централизованный учет пользователей информационных ресурсов Заказчика и его своевременная актуализация возлагается на ИТ-подразделение Исполнителя. Учет сотрудников Исполнителя, допущенных к конфиденциальной информации, а также проведение служебных расследований по фактам нарушений требований информационной безопасности возлагается на Службу безопасности Исполнителя, с привлечением Службы безопасности Заказчика.

3.8. Уволенные работники Исполнителя (третих лиц, привлеченных Исполнителем) должны быть лишены допуска ко всем ресурсам (без исключения). Ответственность за своевременное лишение допуска возложена на руководителя оформившего допуск. В целях своевременного лишения допуска к информационным ресурсам Заказчика, руководитель подразделения Исполнителя, оформивший допуск информирует ИТ-подразделение Заказчика не позднее 3 дней после подачи заявления об увольнении с указанием фактической даты прекращения допуска. Подразделение по работе с персоналом Исполнителя не реже 1 раза в месяц информирует Службу безопасности Заказчика об уволенных работниках и работниках переведенных на другие должности.

3.9. Исполнитель должен обеспечивать журналирование (логирование) доступа своих работников к информационным ресурсам Заказчика и по требованию предоставлять эту информацию Службе безопасности Заказчика.

3.10. Заказчик оставляет за собой право контролировать действия работников Исполнителя (третих лиц, привлеченных Исполнителем) при осуществлении доступа к информационным ресурсам Заказчика и приостанавливать доступ в случаях возникновения ситуаций, создающих угрозу информационной безопасности Заказчика, уведомив об этом Исполнителя. Доступ восстанавливается после устранения выявленной угрозы на основании заявки согласованной со Службой безопасности Заказчика.

4. Реагирование на инциденты информационной безопасности.

4.1. Исполнитель должен информировать Службу безопасности Заказчика обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности.

4.2. Исполнитель должен безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба при возникновении инцидента информационной безопасности.

4.3. В случаях возникновения угроз информационной безопасности Заказчика со стороны сети, рабочих мест или пользователей Исполнителя (третьих лиц, привлеченных Исполнителем), а также претензий со стороны государственных контролирующих органов или фактов нарушений, приведших к материальному ущербу, расследование осуществляют Служба безопасности Заказчика совместно со Службой безопасности Исполнителя.

5. Применение средств защиты информации.

5.1. Установка средств защиты информации Исполнителем должна в обязательном порядке согласовываться со Службой безопасности Заказчика.

5.2. Установка и ввод в эксплуатацию средств защиты информации должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной и технической документацией.

5.3. Исполнитель должен проводить обучение лиц, использующих средства защиты информации, правилам работы с ними.

5.4. Учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации и носителей конфиденциальной информации возлагается на ответственного работника Исполнителя.

5.5. Контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации возлагается на Службу безопасности Исполнителя.

5.6. Средства защиты информации, применяемые Исполнителем, должны быть подключены к централизованной Системе мониторинга информационной безопасности Заказчика.

6. Доступ в сеть Интернет.

6.1. Доступ в сеть общего пользования, Интернет с рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, должен осуществляться в соответствии с требованиями нормативных документов Заказчика по использованию сети Интернет.

6.2. Доступ в сеть Интернет должен осуществляться только авторизованными пользователями через средства межсетевого экранирования, журналироваться автоматизированными средствами (Роху-сервер), контролироваться антивирусным программным обеспечением и автоматизированными средствами обнаружения вторжений и аномалий (IDS). Политики безопасности указанных средств должны соответствовать требованиям Заказчика. Изменение политик безопасности должно согласовываться со Службой безопасности Заказчика.

6.3. Контент-контроль доступа в сеть Интернет работниками Исполнителя осуществляется Служба безопасности Исполнителя.

6.4. Взаимодействие работников Исполнителя с Исполнителем должно осуществляться только с использованием корпоративной электронной почты или специально организованных информационных систем.

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

6.6. Запрещается использование Интернета для своих личных целей, в том числе для посещения развлекательных, игровых, музыкальных, порнографических, террористических сайтов.

6.7. Не допускается неуполномоченное представление личной точки зрения точкой зрения Заказчика или Исполнителя в сети Интернет.

6.8. Не допускается оплата услуг пользователей онлайновых сервисов Интернет в личных целях с рабочих мест Исполнителя.

7. Антивирусная безопасность.

7.1. В целях непрерывного и комплексного обеспечения Исполнителя системой антивирусной безопасности, все рабочие места и сервера Исполнителя должны быть оснащены лицензионным антивирусным программным обеспечением. За поддержание работоспособности антивирусного программного обеспечения и актуальности антивирусных баз назначается штатный работник Исполнителя или должен быть заключен договор на поддержку системы антивирусной безопасности.

7.2. Система антивирусной безопасности Исполнителя должна состоять из трех уровней, каждый из которых должен иметь антивирусное программное обеспечение различных производителей:

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;
- сервера: файловые, внутренние почтовые и серверах приложений;
- рабочие станции и сервера рабочих групп, удаленные или мобильные пользователи.

7.3. Система антивирусной безопасности должна иметь систему централизованного обновления и управления.

7.4. В случае если рабочее место, с которого осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, невозможно оснастить антивирусным программным обеспечением, по согласованию со Службой безопасности Заказчика, на рабочем месте должна быть создана замкнутая программная среда, не позволяющая осуществлять запуск любых приложений, кроме штатных.

8. Информационное взаимодействие.

8.1. В целях обеспечения авторства, целостности и юридической значимости, электронные документы, направляемые Исполнителем в адрес Заказчика, должны быть подписаны электронной цифровой подписью, в соответствии с порядком принятым у Заказчика и требованиями законодательства Российской Федерации.

9. Контроль состояния информационной безопасности.

9.1. В целях проверки выполнения требований по информационной безопасности, а также предупреждения и своевременного выявления нарушений информационной безопасности, в подразделениях Исполнителя должен осуществляться контроль состояния информационной безопасности Исполнителя.

9.2. Контроль состояния информационной безопасности в подразделениях Исполнителя осуществляют Службы безопасности Исполнителя и Заказчика в соответствии с согласованными планами работ.

9.3. Плановым проверкам должны подвергаться все подразделения Исполнителя не реже 1 раза в 3 года.

9.4. Внезапные проверки проводятся Службой безопасности Исполнителя или Заказчика в соответствии с внутренними утвержденными планами работ.

9.5. По фактам инцидентов информационной безопасности в обязательном порядке проводится внеплановая проверка состояния информационной безопасности Службой безопасности Исполнителя совместно со Службой безопасности Заказчика с целью выявления причин, устранения нарушений и предупреждения подобных нарушений в дальнейшем.

9.6. Внеплановые проверки состояния информационной безопасности проводятся в обязательном порядке при реорганизации подразделений Исполнителя, изменения в технологии работы, состава программно-аппаратного обеспечения.

10. Обучение персонала.

10.1. Исполнитель (иное лицо, привлеченное Исполнителем) должен всех вновь принимаемых работников знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности. Проводить регулярное обучение работников по вопросам информационной безопасности при предоставлении доступа к информационным ресурсам Заказчика. Доводить до работников новые нормативные документы под роспись.

10.2. Не реже 1 раза в год проводить плановый Инструктаж по вопросам информационной безопасности.

10.3. Заказчик обязуется проводить обучение работников Исполнителя ответственных за информационную безопасность не реже 1 раза в год.

11. Ответственность.

11.1. Работники Исполнителя (иных лиц привлеченных Исполнителем), нарушившие действующие требования по информационной безопасности, и руководители подразделений, не обеспечившие их выполнение, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

11.2. При подозрении на мошенничество или иные преступления, а также в случаях нанесения материального ущерба Заказчику, явившиеся следствием нарушения информационной безопасности, материалы предаются правоохранительные органы.

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

**Приложение № 5 к
Агентскому договору**
№ _____ от _____

Форма Отчета

Начало формы

Отчет №_ за (указать отчётный период)

МРФ	Передано контактов	обработано контактов	% обработки выборки	состоялось контактов	% дозвона	Всего заведено заявок в Отчетном периоде						Из них успешных заявок (состояние в МПЗ/ ЕИССД "Договор заключен")						Из них заявок в работе (прочие состояния в МПЗ/ЕИССД, за исключением успешных и неуспешных заявок, а также состояний "Тест" и "Дубль")															
						ШПД	ИР ТV	ОТА	ШПД+ИР ТV	ИР ТV+ОТА	ШПД+ОТА	ШПД+ИР ТV+ОТА	Итого заявок	ИР ТV 2.0	MNVO	ШПД	ИР ТV	ОТА	ШПД+ИР ТV	ИР ТV+ОТА	ШПД+ОТА	ШПД+ИР ТV+ОТА	Итого заявок	ИР ТV 2.0	MNVO	ШПД	ИР ТV	ОТА	ШПД+ИР ТV	ИР ТV+ОТА	ШПД+ОТА	ШПД+ИР ТV+ОТА	Итого заявок
Итого по договору №____ от г.																																	

Итого по договору № _____ от _____. г.							% заявок от контактов
							% договоров от заявок
							% договоров от переданных контактов
							Коэффициент качества обработки базы
							Ставка за подключение, руб. без НДС
							ШПД
							IP TV
							OTA
							ШПД+IP TV
							IP TV+OTA
							ШПД+OTA
							ШПД+IP TV+OTA
							IP TV 2.0
							MNVO
							Базовое вознаграждение, руб. без НДС
							Сумма штрафов, за разовые улучшения руб. без НДС
							Понижающий коэффициент за систематические улучшения руб. без НДС
							Итого Сумма вознаграждения, руб. без НДС
							Итого Сумма вознаграждения, руб. с НДС
							Итого Сумма вознаграждения, руб. с НДС

Заказчик

Исполнитель

ПАО “Ростелеком”

Подписи сторон

**Приложение № 6 к
Агентскому договору
№ __ от ____
Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств**

**АКТ № __
проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Приложением
№ __ к Договору № __ от «__» ____ 201__ г.**

г. _____

«__» ____ 201__ г.

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании, в соответствии с Приложением № __ Договора № __ от _____ г. (далее «Договор»), заключенного между ПАО «Ростелеком» и _____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемым далее «Исполнитель», проведена проверка исполнения Исполнителем основных требований Приложения № __ к Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя
с «__» ____ 201__ года по «__» ____ 201__ года.**

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

Приложение: Свод по претензиям абонентов.

Акт на _____ стр. составлен в _____ экземплярах.
Заказчик **Исполнитель**

ПАО “Ростелеком”

Подписи сторон

**Приложение № 7 к
Агентскому договору
№ __ от _____**

Д О В Е Р Е Н Н О С Т Ъ

г. Москва

Настоящей доверенностью Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», далее – ПАО «Ростелеком», адрес места нахождения: 191002, город Санкт-Петербург, улица Достоевского, дом 15, ИНН 7707049388, ОГРН 1027700198767, в лице Президента **Калугина Сергея Борисовича**, действующего на основании Устава, уполномочивает

осуществлять в рамках исполнения Агентского договора № от г. (далее – «Агентский договор») следующие действия:

1. За вознаграждение по поручению от имени и за счет ПАО «Ростелеком» совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется организовать и провести в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным Абонентам ПАО «Ростелеком» Директ-маркетинговые кампании;
2. Выполнять иные действия в соответствии с условиями Агентского договора.

Доверенность выдана до 31.12.2016 года без права передоверия полномочий по настоящей доверенности другим лицам.

Президент

С.Б. Калугин

**Приложение № 8 к
Агентскому договору
№ __ от _____**

Антикоррупционная контрактная оговорка

Исполнителю известно о том, что ПАО «Ростелеком» ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» (далее – Кодекс), удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Контрагента.

Статья 1.

В случае возникновения у ПАО «Ростелеком» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Исполнителем каких-либо положений Кодекса, ПАО «Ростелеком» в адрес такого Исполнителя направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Исполнителем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления ПАО «Ростелеком» имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Исполнителю в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

Статья 2.

В случае нарушения Исполнителем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения ПАО «Ростелеком» в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, ПАО «Ростелеком» имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, ПАО «Ростелеком» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия договора ПАО «Ростелеком» имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Исполнителем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Исполнителя, которая относится к настоящему Договору.

ПАО «Ростелеком» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

Заказчик

ПАО “Ростелеком”

Исполнитель

Подписи сторон

5.6. Приложение №6 - Информация в отношении всей цепочки собственников Заявителя, включая бенефициаров (в том числе конечных)

**ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РАСКРЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЮ В ОТНОШЕНИИ ВСЕЙ ЦЕПОЧКИ СОБСТВЕННИКОВ
ПРЕТЕНДЕНТА, ВКЛЮЧАЯ БЕНЕФИЦИАРОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ КОНЕЧНЫХ)**

(наименование Претендента, представляющего информацию)

Примечание: на бланке Заявителя, за подписью уполномоченного лица

5.7. Приложение №7 - Справка о наличии исполненных договоров, предмет которых аналогичен предмету проекта Договора и/или договоров, предметом которых является оказание услуг по проведению Директ-маркетинговой кампании или оказанию услуг по дистанционной продаже услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзвона

СПРАВКА ОБ ИСПОЛНЕННЫХ ДОГОВОРАХ

Участник процедуры закупки: _____

№ п/п	№ п/п	Сроки выполнения обязательств по договору (реквизиты договора, год и месяц начала выполнения - год и месяц фактического окончания выполнения)	Заказчик (наименование, адрес, контактное лицо с указанием должности, контактные телефоны)	Предмет договора	Документы, подтверждающие выполнение обязательств по договору, их реквизиты	Общая цена договора, рублей (ставки вознаграждения)	Объем оказанных услуг/ исполненных аналогичных* поручений за последние 6 месяцев, предшествующие подаче Заявления, руб.			Объем оказанных услуг/ исполненных аналогичных* поручений за последние 6 месяцев, предшествующие подаче Заявления, количество подключений.
							Услуга 1	...	Услуга N	
1.	Договор 1									
...	Договор ...									
ИТОГО										X

(Подпись уполномоченного представителя)
М.П.

(Имя и должность подписавшего)

Примечание: Форма должна отражать все Договоры Претендента

* Аналогичными предмету Договора услугами считаются дистанционная продажа услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзыва

- 5.8. Приложение №8 - Сведения об участнике размещения заказа у единственного поставщика, составленные в соответствии с Формой:

**Сведения об участнике размещения заказа
у единственного поставщика**

№	Наименование	Сведения о Претенденте на участие в Открытой закупке у единственного поставщика
1.	Фирменное наименование (полное и сокращенное наименования организации либо Ф.И.О. Претендента на участие в Открытой закупке у единственного поставщика – физического лица, в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя)	
2.	Организационно-правовая форма	
3.	ИНН, КПП, ОКПО	
4.	ОГРН	
5.	Место нахождение Претендента	
	Адрес	
6.	Почтовый адрес Претендента	
	Адрес	
	Телефоны (с указанием кода города)	
	Факс (с указанием кода города)	
7.	Сведения о руководителе Претендента	
	Ф.И.О.	
	Должность	
	Телефон, факс, e-mail	
8.	Сведения о главном бухгалтере	
	Ф.И.О.	
	Телефон, факс, e-mail	
9.	Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Претендента на участие в Открытой закупке у единственного поставщика в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)	
10.	Адреса фактического местонахождения площадок контакт-центров, которые планируется использовать при оказании Услуг по Договору	

(Подпись уполномоченного представителя)

М.П.

(Имя и должность подписавшего)