# 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» по г. Москве и московской области (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.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.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.

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

#### Предмет договора:

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

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

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

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

#### Территория предполагаемого взаимодействия ПАО «Ростелеком» с Исполнителями:

* вся лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» по г. Москве и московской области

#### Вознаграждение:

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

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

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

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

#### Форма Договора:

* приведена в [Приложении №](#_Приложение_№5_–)5 к Стандартным условиям.

### Требования, предъявляемые к Претенденту.

#### 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».

#### Специальные требования к Претенденту, устанавливаемые Стандартными условиями:

* 1. 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 за последние 6 месяцев, предшествующие дате подачи Претендентом заявление по форме [Приложения №](#_Приложение_№8_-)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»;

#### 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 (% дозвона) 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 должен гарантировать оперативную реализацию по требованию Заказчика интеграции информационных систем претендента с информационными ресурсами Заказчика:

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

### Заключение Договора, осуществляется в следующем порядке:

#### Заинтересованные лица, желающие стать Исполнителями для ПАО «Ростелеком» по Договору, подают Заявление ([Приложение №4](#_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](#_Приложение_№5_–) к Стандартным условиям. Заключение Договора осуществляется по итогам проведения Открытой закупки у единственного поставщика в случае признания Заявителя победителем закупки.

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

* + срок подачи Заявления: период проведения закупочных процедур;
  + В случае подачи Заявления в бумажном формате, Заявление вместе с приложенными согласно предусмотренными п. 4 настоящих Стандартных условий документами должно быть отправлено по адресу: Москва, ш. Киевское, д. 6, корп. 1, в Департамент по продажам массовому сегменту по Московскому региону.
  + В случае подачи Заявления в электронном формате, Заявление вместе с приложенными согласно предусмотренными п. 4 настоящих Стандартных условий документами должно быть направлено в отсканированном виде на следующие электронные адреса:
  + Anna.Pirogova@rt.ru

#### 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. Каждый документ, входящий в состав Заявления, должен быть заверен печатью Заявителя и подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Заявителя 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 Заявлению. Копии документов, входящих в состав Заявления, должны быть заверены заявителем, если иное не предусмотрено настоящими Стандартными условиями.
2. Предоставляемые в составе Заявления 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 заявителя.
3. В случае, если Заявление подается в бумажном формате, Заявление должно быть прошито. Все без исключения страницы Заявления должны быть пронумерованы.
4. В случае, если Заявление подается в электронном формате:

- Документы, входящие в состав Заявления, должны быть переведены в электронный вид с помощью средств сканирования. Все документы должны быть отсканированы в формате Adobe PDF, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 200 точек на дюйм, а именно: графической подписи лица, печати, если иное не следует из условий Документации о закупке и Регламента работы ЭТП);

- Каждый отдельный документ должен быть отсканирован и включён в состав Заявки в виде отдельного файла. Наименование файлов должно позволять идентифицировать документ (например: Заявление на участие в закупке от 01012013.pdf);

1. ПАО «Ростелеком» вправе запросить оригиналы или нотариально заверенные копии документов, указанных в п.4 настоящих Стандартных условий. В случае если Претендент в установленный в Запросе срок не предоставил Заказчику оригиналы либо нотариально заверенные копии запрошенных документов, такие документы считаются не предоставленными. Срок предоставления документов устанавливается Заказчиком одинаковым для всех Претендентов, которым был направлен Запрос.
2. 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 подачи Заявления.
3. Заявление, а также вся корреспонденция и документы, которыми обмениваются заявитель и ПАО «Ростелеком», должны быть составлены на русском языке.
4. 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).
5. Использование других языков для подготовки Заявления, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, расценивается как несоответствие Заявления требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями.
6. 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.
7. Общество вправе не отвечать на запросы о разъяснении положений настоящих Стандартных условий, поступившие с нарушением установленных требований Стандартных условий.
8. Заявитель не вправе ссылаться на устную информацию, полученную от Общества.

#### 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).

#### 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.

#### 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 производятся.

#### 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.

#### 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](#_Приложение_№5_–) к Стандартным условиям:

* + 1. Договор по результатам Открытой закупки у единственного поставщика заключается в письменной форме.
    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. В случае если единственным Участником не исполнены требования пункта 3.8.2. настоящих Стандартных Условий, он признается уклонившимся от заключения Договора.
    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;
  + Объём 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.

### 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](#_Приложение_№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 подписанную 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 №](#_Приложение_№6_-)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;

1. 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);
2. 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 предложения Заявителя об условиях исполнения договора не принято;
3. 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;
4. 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;
5. письменное заявление Заявителя о неприостановлении его деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи Заявления;
6. 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;
7. 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 обзвона по форме, [Приложения №7](#_Приложение_№7_-);
8. Сведения об участнике размещения заказа у единственного поставщика, составленные в соответствии с [Приложением №](#_Приложение_№8_-_1)8;
9. Заявитель по собственной инициативе также может предоставить иные документы, подтверждающие его соответствие требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями, с комментариями, разъясняющими цель предоставления таких документов.

### Приложениями к Стандартным условиям являются:

#### 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 2019 - 2020 годы.

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 г. Москве и московской области, сотовые номера и номера фиксированной связи.

1. **Обязанности Исполнителя.**
   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.
      1. Официальное уведомление Заказчика, указанное в п. 2.1., в обязательном порядке должно содержать:
2. сроки и время осуществления исходящего обзвона;
3. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
4. порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
5. базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.
   * 1. 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. 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.
     3. 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.
     4. 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.
     5. 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.
   1. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.
   2. 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 объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном 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.
   3. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
   4. 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 объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.
6. **Требования к исполнению Исполнителем поручений.**
   1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться внутренними нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполняемых поручений.
   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. 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.
   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.
   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.
   6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручения.
   7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.
   8. Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
   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».
   10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.
7. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем**
   1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.
   2. Сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.
   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. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.
   5. На основании утвержденных отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение.
   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.
8. **Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.**
   1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.
   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.
9. **Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.**

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

1. **Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**
   1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:
      * квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;
      * помещений c 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.
   2. Требования к персоналу.
      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.
      1. 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.
      1. 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.
   3. Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:
      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.
      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.
      3. Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.
2. **Формы отчетов**
   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** | **Перезвонить, не принял решение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Месяц** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реестр заявок** | | | | | | | | | | |
| **ФИО оператора** | **МРФ** | **Дата звонка** | **Имя** | **Отчество** | **Телефон** | **Контактный телефон** | **Адрес установки** | **Логин СПД** | **Заявка на IP-TV/ ЦТВ/ШПД/ОТА/пакет/дополнительные услуги** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **RNABN** | **УСЛУГА** | **Телефон** | **Абонент** | **Адрес установки** | **Статус** |
|  | | **Примеры заполнения** | | | | |  |
| 1 | ЕФ | ХХХХХХА | ШПД | (ХХХ) ХХХХХХХ | Иванов И. И. | Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Недозвон |
| 2 | ЕФ | ХХХХХХВ | IP TV | (ХХХ) ХХХХХХХ | Петров И. А. | Екатеринбург Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Дозвон - согласие |
| 3 | ЕФ | ХХХХХХС | ОТА | (ХХХ) ХХХХХХХ | Васильев Г. М. | Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Дозвон - отказ |

* 1. 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 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование базы** | **Предлагаемая услуга** | **План-объем выданной базы, тыс. контактов** | **Передано Исполнителю в работу** | **Загружено в ПО** | **% переданной базы от плана** | **Дата передачи Исполнителю** | **Дата начала обзвона/текущий статус** | **Исполнитель** | **Интерфейс** | **Всего обработано** | **Недозвон** | **Состоялось контактов** | **% дозвона** | **Согласие клиента /заполнено анкет** | **% согласий от контактов** | **Отказ клиента** | **Перезвонить, не принял решение** | **% отработки базы** | **прогноз обработки базы, %** | **Примечание/остаток базы** | **Заведено заявок на Услуга 1** | **…** | **Заведено заявок на Услуга N** |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО г. Москва** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГОМО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

#### Приложение №2 – Форма заявки

**Заявка №\_\_**

г. Москва “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_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 кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  Заместитель директора макрорегионального филиала-Директор по работе с массовым сегментом  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Святец А.Н.**  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | **От имени исполнителя:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |

#### Приложение №3 – Правила расчёта вознаграждения

**Понятия:**

**Успешная заявка** – заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, получившая в Отчетном периоде состояние «Договор заключен»;

**Одна тарифная ставка -** размер ежемесячной абонентской платы за пользование подключенной Услугой.

**Вознаграждение = Базовое вознаграждение - Штрафы**

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

**Вознаграждение** **за подключение моно-услуг**  = Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД \* Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД + Количество состоявшихся подключений по услуге ИТВ\* Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ + Количество состоявшихся подключений по услуге ОТА \* Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА

**Вознаграждение** **за подключение Пакетов услуг**  = Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ИТВ + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ИТВ + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + Мобильная связь) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ИТВ + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ИТВ + Мобильная связь)+ Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + Мобильная связь)+ Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь)

**Вознаграждение** **за подключение дополнительных услуг =**

Количество состоявшихся подключений на Подписку \* Стоимость за подключенного абонента на Подписку + Количество состоявшихся подключений на Пакет каналов \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет каналов + Количество состоявшихся подключений на услугу Управление просмотром \* Стоимость за подключенного абонента на услугу Управление просмотром + Количество продливших использование Подписки \* Стоимость за продлившего использование Подписки на следующий месяц + Количество продливших использование Пакета каналов \* Стоимость за продлившего использование Пакета каналов на следующий месяц + Количество продливших использование услуги Управление просмотром \* Стоимость за продлившего использование услуги Управление просмотром на следующий месяц + Количество состоявшихся подключений к Видеонаблюдению\* Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение + Количество состоявшихся подключений к PLC-адаптеру в полную стоимость \* Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в полную стоимость + Количество состоявшихся подключений к PLC-адаптеру в рассрочку \* Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в рассрочку + Количество состоявшихся подключений к услуге «Мультирум» \* Стоимость за подключенного абонента по услуге «Мультирум» + Количество состоявшихся подключений по Wi-Fi роутеру в полную стоимость \* Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в полную стоимость + Количество состоявшихся подключений по Wi-Fi роутеру в рассрочку/аренду \* Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в рассрочку/аренду + Количество состоявшихся подключений к услуге MVNO \* Стоимость за подключенного абонента MVNO + Количество состоявшихся подключений к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство \* Стоимость за подключенного абонента к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство + Количество состоявшихся подключений к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства \* Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства + Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство \* Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство + Количество состоявшихся подключений по услуге КТВ \* Стоимость за подключенного абонента по услуге КТВ + Количество состоявшихся переключений с услуги xDSL на услугу FTTx \* Стоимость за переключение услуги xDSL на услугу FTTx абонента + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу  Kaspersky Internet Security – 3 устройства \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Internet Security – 3 устройства + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу  ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Parental Control \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Parental Control + Стоимость за подключенного абонента к услуге Умный Дом \* Количество состоявшихся подключений к услуге Умный Дом + Количество состоявшихся подключений к услуге Гарантия\* Стоимость за подключенного абонента к Гарантия + Количество состоявшихся подключений к услуге Умная колонка (покупка)\* Стоимость за приобретение Умной колонки по полной стоимости + Количество состоявшихся подключений к услуге Умная колонка (рассрочка)\* Стоимость за приобретение Умной колонки в рассрочку.

Коэффициент качества обработки базы:

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

Базовые услуги: ШПД, ИТВ, ОТА

Тёплая база – набор контактов с подключенной услугой ШПД без пакета с ИТВ

Холодная база – набор контактов без подключенной услуги ШПД.

|  |  |
| --- | --- |
| **Конвертация переданных контактов в подключения, %** | **Коэффициент качества обработки холодной базы по Базовым и Дополнительным услугам** |
| Более 1,15 % | 1,15 |
| От 1,07% до 1,15 % | 1,1 |
| От 0,50% до 1,07 % | 1 |
| От 0,40% до 0,49 % | 0,9 |
| От 0,30% до 0,39 % | 0,7 |
| От 0,20% до 0,29 % | 0,6 |
| От 0,15% до 0,19 % | 0,5 |
| Менее 0,15% | 0,3 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Конвертация переданных контактов в подключения, %** | **Коэффициент качества обработки тёплой базы по Базовым и Дополнительным услугам** |
| Более 1,15 % | 1,15 |
| От 1,07% до 1,15 % | 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 |

***Таблица 1. Ставки вознаграждения.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Ед. измерения** | **Цена** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (Московская область) | руб. без НДС | 2 000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV (Московская область) | руб. без НДС | 1 500,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\* | руб. без НДС | 2 400,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\*\* | руб. без НДС | 1 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) (Московская обл.) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\*\*\* | руб. без НДС | 3 600,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 2 450,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 1 850,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 3 500,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | руб. без НДС | 2 800,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ (г. Москва) | руб. без НДС | 1 800,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь) (г. Москва)\*\*\*\* | руб. без НДС | 2 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) (г. Москва)\*\*\*\*\* | руб. без НДС | 5 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 2 050,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь) (г. Москва) | руб. без НДС | 5 100,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь)(г. Москва)\*\*\* | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | руб. без НДС | 2 350,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV/ЦТВ) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 850,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV/ЦТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 450,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге КТВ (московская область) | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за переключение услуги xDSL на услугу FTTx абонента (московская область) | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный Дом | руб. без НДС | 2000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Подписку | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет каналов | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на услугу Управление просмотром | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за продлившего использование Подписки на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование Пакета каналов на следующий | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование услуги Управление просмотром на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 1000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в полную стоимость | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в рассрочку | руб. без НДС | 100,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге «Мультирум» | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в полную стоимость | руб. без НДС | 1050,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в рассрочку | руб. без НДС | 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в аренду | руб. без НДС | 328,00 |
| Стоимость за подключенного абонента MVNO | руб. без НДС | Одна тарифная ставка |
| Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство | руб. без НДС | 200,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства | руб. без НДС | 149,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство | руб. без НДС | 60,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Internet Security – 3 устройства | руб. без НДС | 169,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК | руб. без НДС | 140,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств | руб. без НДС | 190,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android | руб. без НДС | 70,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Parental Control | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к Гарантия+ | руб. без НДС | 230,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки по полной стоимости | руб. без НДС | 1 000,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки в рассрочку | руб. без НДС | 700,00 |

\* При активации с промо-периодом будет выплачиваться одна тарифная ставка за факт продления после окончания промо-периода.

\*\* При активации с промо-периодом выплачивается полное вознаграждение

\*\*\* Конвергентный продукт с услугой ШПД – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

\*\*\*\* Конвергентный продукт с услугой ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

\*\*\*\*\* Конвергентный продукт с услугой пакетом услуг ШПД+ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

Базовое вознаграждение за продажу Исполнителя не включает расходы Исполнителя на услуги местной и междугородной связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО «Ростелеком» для исполнения поручений в рамках Договора предоставляет каналы связи для проведения, исходящего обзвона в рамках продаж и Базовых и дополнительных услуг. Услуги международной связи ПАО «Ростелеком» не компенсирует.

Вознаграждение Исполнителя включает все расходы Исполнителя, связанные с выполнением поручений по Договору.

**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** |
| --- | --- | --- | --- |
| Некачественное ведение диалога (оператор не следовал сценарию) | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| 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 | 2 000,00 |
| Несвоевременное оформление заявки в ИС Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорбление абонента/) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| 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 | 2 000,00 |
| Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчётный месяц | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | = % обработанных баз на дату окончания обзвона по графику |
| Нарушение сроков отработки базы | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |
| Факт представление интересов другого оператора | Разовое | За каждый выявленный факт | 100 000,00 |
| Потеря действующего клиента | Разовое | За каждый выявленный факт | 5 000,00 |
| За несвоевременное предоставление отчетности и несвоевременную загрузку данных в ИС Заказчика | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  Заместитель директора макрорегионального филиала-Директор по работе с массовым сегментом  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Святец А.Н.**  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | **От имени исполнителя:**  Должность  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |

#### Приложение №4 – Форма Заявления на заключение Договора

*(на бланке Претендента)*

**Заявление о заключении договора**

**на стандартных условиях ПАО «Ростелеком»**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" (далее – «Претендент») компания, учрежденная в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» на всей лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» по г. Москве и московской области на Стандартных условиях ПАО «Ростелеком» и по форме договора, приведенной \_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Срок, в течение которого данное заявление является действительным 90 дней (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:

р/c:

Банк:

к/с:

БИК:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

Печать Подпись и расшифровка

#### Приложение №5 – Форма договора

**Агентский договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Москва “ ” 2021г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действующий на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя директора макрорегионального филиала - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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. **«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.
  2. **«Абонентский договор»** – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
  3. **«Исходящий обзвон»** - мероприятие в рамках проведения «Директ - маркетинговой кампании», осуществляемое с целью получения от Абонента Заявки на подключение Услуг связи дополнительно/взамен к уже подключенным.
  4. **«Директ-маркетинговая кампания»** – комплекс мероприятий Исполнителя, включающий 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.
  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.
  6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Исполнителя информации об Услугах связи, тарифах, Акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
  7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
  8. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или наборы Услуг связи, оказываемые Заказчиком Абонентам.
  9. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках исходящего обзвона сотрудниками Исполнителя, проведение с Абонентом либо совершеннолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
  10. **«Структурные подразделения Заказчика»** - Макрорегиональные филиалы «Центр».
  11. **«Территория действия Исполнителя»** - вся лицензионная территория деятельности компании ПАО «Ростелеком» по г. Москве и московской области.
  12. **«Услуги связи»** - услуги электросвязи.
  13. **«Услуга MVNO» -** Услуга мобильной подвижной Радиотелефонной связи по схеме Виртуального оператора, предоставляемая на условиях заключенного Договора с Абонентом.
  14. **«Услуга Видеонаблюдение» -** Услуга предоставления доступа к Видеонаблюдению, предоставляемая на условиях заключенного Договора с Абонентом. **«Промо-период» -** Период действия тарифного плана в который в установленный Оператором срок действует льготная абонентская плата за услугу.
  15. **«Переключение на FTTx»** - Перевод действующих Абонентов с технологии xDSL на технологию FTTx.
  16. **«КТВ» -** кабельное телевизионное вещание.
  17. **«Мультирум»** - услуги связи для целей телевизионного вещания, позволяющие подключить одновременно до 3-х телевизоров.
  18. **«Официальное уведомление Заказчика»** - официальным уведомлением в целях выполнения поручений по настоящему договору является сообщение, содержащее сроки и время осуществления, исходящего обзвона, сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона, порядок фиксации итогов исходящего обзвона, базу задействованной номерной емкости Заказчика для исходящего обзвона и переданное в порядке, описанном в Приложении 1.
  19. **«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).
  20. **«Выборка» -** база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего обзвона.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   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. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее Заявка) (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).
      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. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      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.
      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.
   3. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Заварина Ксения Александровна, Начальник отдела Дистанционных продаж

Моб. +7 919 853 14 00, Kseniya\_Zavarina@center.rt.ru

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:es@j-call.ru)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Сроки организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по 31 декабря 2022 года г. Срок организации и проведения Кампании по каждой отдельной Заявке, указывается в такой Заявке.
  2. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заявке.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Исполнитель обязан:** 
      1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
      2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные п.2.4. Договора сроки.
      3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию о Кампаниях.
      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 Кампании, указанной в соответствующей Заявке.

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

* + 1. Использовать передаваемую Заказчиком информацию только в целях, определённых Заказчиком, либо согласованных с ним.
    2. В случае получения Исполнителем уведомления Заказчика об отзыве выданной ранее доверенности Исполнитель обязан незамедлительно возвратить подлинную доверенность в ответственное подразделение Заказчика.
    3. 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.
    4. 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.
    5. 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.
    6. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию.
  1. **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:**

* + 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.**
    2. **Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.**
    3. **В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.**
    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.
    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 2%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
    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 0,30%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.

1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
   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 00 копеек, в том числе НДС (20%) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.**
   2. **Заказчик производит оплату только после получения от Поставщика по ЭД надлежащим образом оформленных и подписанных ЭП первичных учётных документов. Документы, предоставленные на бумажном носителе и/или не в соответствии условиями Соглашения (Приложение №9) оплате не подлежат. При этом период до момента предоставления Покупателю Поставщиком, документов оформленных в соответствии с Договором не считается для Покупателя просрочкой кредитора.**
   3. **Расчеты между Сторонами осуществляются на основании Приложения №3 к настоящему Договору и утвержденного Заказчиком Отчета Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору).**
   4. **Размер вознаграждения, предусмотренный Приложением №2 к настоящему Договору, определяется на основании Отчета Исполнителя по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору.**
   5. **Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:**
      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**
      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.**
      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. **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 принятыми Заказчиком без возражений, поручения исполненными.**
   6. **Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке: Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 20 (двадцати) дней после окончания отчетного периода или 7 рабочих дней с даты подписания отчёта выполненных работ в зависимости от того, какой срок наступает позднее, на основании оригинала счета, и утверждённого обеими сторонами отчёта по выполнению работ.**
   7. **Счет-фактура выставляется Исполнителем в соответствии с требованиями действующего налогового законодательства РФ.**
   8. **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.**
   9. **Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.**
   10. **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.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.
   2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.
   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.
   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. 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:
      1. информация во время ее раскрытия является публично известной;
      2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
      3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
      4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:
      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;
      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.
   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.
   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).
2. **ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. **Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.**
   2. При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты в порядке, установленном в п.4. настоящего договора.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Возмещению подлежат убытки в форме реального ущерба, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
   3. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   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.
   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.
   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. **В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.**
   8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
   9. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется одним из следующих способов:

- на основании письменной претензии Стороны, в адрес которой было допущено нарушение условий Договора. Неустойка в таком случае подлежит выплате нарушившей Стороной в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты доставки уведомления, определяемой в соответствии с условиями Договора;

- Заказчик вправе уменьшить сумму, подлежащую выплате Исполнителю по условиям настоящего Договора, на сумму, равную начисленной неустойке, и произвести платеж в адрес Исполнителя за вычетом суммы неустойки. Обязанность Заказчика по оплате в части, соответствующей сумме начисленной неустойки, при этом прекращается.

* 1. Стороны установили, что выплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств. Если иное не следует из условий Договора, выплата неустойки не освобождает Сторону от возмещения убытков.

1. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ** 
   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.
   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.
   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.
   4. Исполнитель собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим Договором.
   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.
   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.
   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. Исполнитель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Заказчика, в сроки, указанные в таком запросе.
2. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.
   2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.
   3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.
3. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   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.
   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 соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.
   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.
   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.
4. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2022 года включительно. С окончанием действия Договора обязательства сторон прекращаются.
   2. Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом с уведомлением/извещением о вручении (далее - извещение), курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое уведомление, уполномоченному представителю Стороны, принимающей такое уведомление, по акту приема-передачи документов. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов. Условия настоящего раздела Договора не применяются для оформления и направления документов посредством системы электронного документооборота, если в отношении таких документов Сторонами заключено Соглашение об использовании электронных документов, размещенное по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. Датой получения документов будет считаться дата получения документа в системе электронного документооборота.
   3. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться документами посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в Соглашении об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. В случае оформления документа посредством системы электронного документооборота, требования настоящего Договора в части подписания документа на бумажном носителе, а также об обмене экземплярами такого документа на бумажном носителе не применяются. Стороны установили, что обмен электронными документами посредством электронного документооборота допускается только с использованием квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота, зарегистрированных в Сети доверенных операторов электронного документооборота, утвержденной ФНС России. В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Поставщик/Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу <http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/>.
   4. Использование электронного документооборота (ЭД) при заключении и исполнении Договора:

11.4.1 В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться первичными учетными документами посредством ЭД с использованием только квалифицированной электронной подписи в соответствии с Соглашением (Приложение № 9)

11.4.2 Обмен Электронными документами, подписанными электронной подписью, Стороны признают равнозначным документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью и скрепленной печатью (в случаях, установленных законодательством) уполномоченным представителем каждой из Сторон.

11.4.3 Получение документов в электронном виде и подписанных электронной подписью эквивалентно получению документов на бумажном носителе и является необходимым достаточным условием, позволяющим установить, что ЭД исходит от Стороны, его направившей.

11.4.4 Любые договоры и соглашения, направленные одной Стороной другой Стороне в электронном виде, и подписанные уполномоченными представителями Сторон с использованием электронной подписи, считаются заключенными между Сторонами в простой письменной форме, согласно п. 2 ст. 434 Гражданского кодекса РФ.

* 1. Стороны не имеют права уступить свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.
  2. Не допускается привлечение субисполнителей.
  3. 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.
  4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
  5. 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 Антикоррупционная контрактная оговорка**
* **Приложение № 8 Соглашение о конфиденциальности**
* **Приложение № 9 Соглашение об осуществлении документооборота в электронном виде**
* **Приложение № 10 Соглашение о партнерстве**
* **Приложении № 11 Сценарий для продажи продуктов ПАО «Ростелеком»**

1. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АНДРЕСА СТОРОН:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Полное или сокращенное наименование компании | Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком») | |  |
| Местонахождение | 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15 | |  |
| Адрес для переписки | Место нахождения Макрорегионального  филиала «Центр» ПАО «Ростелеком»: 141400, г. Москва, ул. Гончарная, д.30 | |  |
| Номер расчетного счета: | р/с 40702810942020002415  к/с 30101810900000000603  БИК 042202603 | |  |
| Полное наименование учреждения банка | ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК | |  |
| ИНН / КПП | 7707049388/773443001 | |  |
| ОГРН | 1027700198767 | |  |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

**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 2021-2022 годы.**

**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», согласно Приложению № 11, с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
* **характеристика выборки: действующие и потенциальные клиенты ПАО «Ростелеком» по г. Москве и московской области, сотовые номера и номера фиксированной связи.**

1. Обязанности Исполнителя.
   1. **Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Заказчиком в официальных уведомлениях Заказчика, направляемых Исполнителю.**
      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. **Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов Kseniya\_Zavarina@center.rt.ru на адрес:** [**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**](mailto:es@j-call.ru) **содержащее все условия проведения исходящего обзвона, указанные в п.2.1.1. настоящего Приложения.**
      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.**
      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.**
      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.**
      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. **Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.**
   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 объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном 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 40% от переданного в работу количества контактов.**
   4. **Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.**
   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 объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.**
   6. **Исполнитель обеспечивает приём заявки на подключение со сроком подключения не более 7 дней.**
2. Требования к исполнению Исполнителем обязательств.
   1. **Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполнения данных поручений.**
   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. **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.**
   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.**
   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.**
   6. **Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ.**
   7. **Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.**
   8. **Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.**
   9. **Обеспечить предоставление не менее 80 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».**
   10. **Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.**
3. Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем
   1. **Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.**
   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.**
   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. **Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.**
   5. **На основании утвержденных Отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение за исполненные поручения.**
   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.**
4. Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.
   1. **С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.**
   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.**
5. Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.

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

1. Требования к качеству ведения Исходящего обзвона
   1. **Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:**
      * **квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;**
      * **помещений c 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.**
   2. **Требования к персоналу.**
      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.**
      1. **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.**
      1. **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.**
   3. **Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:**
      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.**
      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.**
      3. **Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.**
2. Формы отчетов
   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** | **Перезвонить, не принял решение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Месяц** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Исполнителем ежедневно.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реестр заявок** | | | | | | | | | | |
| **ФИО оператора** | **МРФ** | **Дата звонка** | **Имя** | **Отчество** | **Телефон** | **Контактный телефон** | **Адрес установки** | **Логин СПД** | **Заявка на IP-TV/ ЦТВ/ШПД/ОТА/пакет/дополнительные услуги** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **RNABN** | **УСЛУГА** | **Телефон** | **Абонент** | **Адрес установки** | **Статус** |
|  | | **Примеры заполнения** | | | | |  |
| 1 | ЕФ | ХХХХХХА | ШПД | (ХХХ) ХХХХХХХ | Иванов И. И. | Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Недозвон |
| 2 | ЕФ | ХХХХХХВ | IP TV | (ХХХ) ХХХХХХХ | Петров И. А. | Екатеринбург Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Дозвон - согласие |
| 3 | ЕФ | ХХХХХХС | ОТА | (ХХХ) ХХХХХХХ | Васильев Г. М. | Москва г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 00 | Дозвон - отказ |

* 1. **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 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование базы** | **Предлагаемая услуга** | **План-объем выданной базы, тыс. контактов** | **Передано Исполнителю в работу** | **Загружено в ПО** | **% переданной базы от плана** | **Дата передачи Исполнителю** | **Дата начала обзвона/текущий статус** | **Исполнитель** | **Интерфейс** | **Всего обработано** | **Недозвон** | **Состоялось контактов** | **% дозвона** | **Согласие клиента /заполнено анкет** | **% согласий от контактов** | **Отказ клиента** | **Перезвонить, не принял решение** | **% отработки базы** | **прогноз обработки базы, %** | **Примечание/остаток базы** | **Заведено заявок на Услуга 1** | **…** | **Заведено заявок на Услуга N** |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО г. Москва** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГОМО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 2 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Форма Заявки**

**Начало формы**

**Заявка №\_\_**

г. Москва “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_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 кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Конец формы**

**Приложение № 3 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Расчёт вознаграждения**

**Понятия:**

Успешная заявка **– заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, получившая в Отчетном периоде состояние «Договор заключен»;**

**Одна тарифная ставка -** размер ежемесячной абонентской платы за пользование подключенной Услугой.

**Вознаграждение = Базовое вознаграждение - Штрафы**

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

**Вознаграждение** **за подключение моно-услуг**  = Количество состоявшихся подключений по услуге ШПД \* Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД + Количество состоявшихся подключений по услуге ИТВ\* Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ + Количество состоявшихся подключений по услуге ОТА \* Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА

**Вознаграждение** **за подключение Пакетов услуг**  = Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ИТВ + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ИТВ + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + Мобильная связь) + Количество состоявшихся подключений на Пакет (ИТВ + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ИТВ + Мобильная связь)+ Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + Мобильная связь)+ Количество состоявшихся подключений на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь) \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь)

**Вознаграждение** **за подключение дополнительных услуг =**

Количество состоявшихся подключений на Подписку \* Стоимость за подключенного абонента на Подписку + Количество состоявшихся подключений на Пакет каналов \* Стоимость за подключенного абонента на Пакет каналов + Количество состоявшихся подключений на услугу Управление просмотром \* Стоимость за подключенного абонента на услугу Управление просмотром + Количество продливших использование Подписки \* Стоимость за продлившего использование Подписки на следующий месяц + Количество продливших использование Пакета каналов \* Стоимость за продлившего использование Пакета каналов на следующий месяц + Количество продливших использование услуги Управление просмотром \* Стоимость за продлившего использование услуги Управление просмотром на следующий месяц + Количество состоявшихся подключений к Видеонаблюдению\* Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение + Количество состоявшихся подключений к PLC-адаптеру в полную стоимость \* Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в полную стоимость + Количество состоявшихся подключений к PLC-адаптеру в рассрочку \* Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в рассрочку + Количество состоявшихся подключений к услуге «Мультирум» \* Стоимость за подключенного абонента по услуге «Мультирум» + Количество состоявшихся подключений по Wi-Fi роутеру в полную стоимость \* Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в полную стоимость + Количество состоявшихся подключений по Wi-Fi роутеру в рассрочку/аренду \* Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в рассрочку/аренду + Количество состоявшихся подключений к услуге MVNO \* Стоимость за подключенного абонента MVNO + Количество состоявшихся подключений к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство \* Стоимость за подключенного абонента к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство + Количество состоявшихся подключений к Пакету  Kaspersky Internet Security – 2 устройства \* Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства + Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство \* Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство + Количество состоявшихся подключений по услуге КТВ \* Стоимость за подключенного абонента по услуге КТВ + Количество состоявшихся переключений с услуги xDSL на услугу FTTx \* Стоимость за переключение услуги xDSL на услугу FTTx абонента + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу  Kaspersky Internet Security – 3 устройства \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу Kaspersky Internet Security – 3 устройства + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу  ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android + Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Parental Control \* Количество состоявшихся подключений к антивирусу ESET NOD32 Parental Control + Стоимость за подключенного абонента к услуге Умный Дом \* Количество состоявшихся подключений к услуге Умный Дом + Количество состоявшихся подключений к услуге Гарантия\* Стоимость за подключенного абонента к Гарантия + Количество состоявшихся подключений к услуге Умная колонка (покупка)\* Стоимость за приобретение Умной колонки по полной стоимости + Количество состоявшихся подключений к услуге Умная колонка (рассрочка)\* Стоимость за приобретение Умной колонки в рассрочку.

Коэффициент качества обработки базы:

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

Базовые услуги: ШПД, ИТВ, ОТА

Тёплая база – набор контактов с подключенной услугой ШПД без пакета с ИТВ

Холодная база – набор контактов без подключенной услуги ШПД.

|  |  |
| --- | --- |
| **Конвертация переданных контактов в подключения, %** | **Коэффициент качества обработки холодной базы по Базовым и Дополнительным услугам** |
| **Более 1,15 %** | **1,15** |
| **От 1,07% до 1,15 %** | **1,1** |
| **От 0,50% до 1,07 %** | **1** |
| **От 0,40% до 0,49 %** | **0,9** |
| **От 0,30% до 0,39 %** | **0,7** |
| **От 0,20% до 0,29 %** | **0,6** |
| **От 0,15% до 0,19 %** | **0,5** |
| **Менее 0,15%** | **0,3** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Конвертация переданных контактов в подключения, %** | **Коэффициент качества обработки тёплой базы по Базовым и Дополнительным услугам** |
| **Более 1,15 %** | **1,15** |
| **От 1,07% до 1,15 %** | **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** |

***Таблица 1. Ставки вознаграждения.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Ед. измерения** | **Цена** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (Московская область) | руб. без НДС | 2 000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV (Московская область) | руб. без НДС | 1 500,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\* | руб. без НДС | 2 400,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\*\* | руб. без НДС | 1 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) (Московская обл.) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) (Московская обл.)\*\*\*\*\* | руб. без НДС | 3 600,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 2 450,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 1 850,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) (Московская обл.) | руб. без НДС | 3 500,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | руб. без НДС | 2 800,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ (г. Москва) | руб. без НДС | 1 800,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь) (г. Москва)\*\*\*\* | руб. без НДС | 2 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) (г. Москва)\*\*\*\*\* | руб. без НДС | 5 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 2 050,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА + Мобильная связь) (г. Москва) | руб. без НДС | 5 100,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь)(г. Москва)\*\*\* | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | руб. без НДС | 2 350,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV/ЦТВ) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 850,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 3 200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + IP-TV/ЦТВ + ОТА) (г. Москва) | руб. без НДС | 4 450,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге КТВ (московская область) | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за переключение услуги xDSL на услугу FTTx абонента (московская область) | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный Дом | руб. без НДС | 2000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Подписку | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет каналов | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на услугу Управление просмотром | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за продлившего использование Подписки на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование Пакета каналов на следующий | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование услуги Управление просмотром на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 1000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в полную стоимость | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в рассрочку | руб. без НДС | 100,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге «Мультирум» | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в полную стоимость | руб. без НДС | 1050,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в рассрочку | руб. без НДС | 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в аренду | руб. без НДС | Три тарифных ставок |
| Стоимость за подключенного абонента MVNO | руб. без НДС | Одна тарифная ставка |
| Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства   + Kaspersky Safe Kids– 1 устройство | руб. без НДС | 200,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к Пакету Kaspersky Internet Security – 2 устройства | руб. без НДС | 149,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Safe Kids– 1 устройство | руб. без НДС | 60,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Anti-Virus – 1 устройство | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу Kaspersky Internet Security – 3 устройства | руб. без НДС | 169,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Антивирус – 3 ПК | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security – 3 ПК | руб. без НДС | 140,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Smart Security Family – 5 устройств | руб. без НДС | 190,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Mobile Security – для Android | руб. без НДС | 70,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к антивирусу ESET NOD32 Parental Control | руб. без НДС | 100,00\*\* |
| Стоимость за подключенного абонента к Гарантия+ | руб. без НДС | 230,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки по полной стоимости | руб. без НДС | 1 000,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки в рассрочку | руб. без НДС | 700,00 |

\* При активации с промо-периодом будет выплачиваться одна тарифная ставка за факт продления после окончания промо-периода.

\*\* При активации с промо-периодом выплачивается полное вознаграждение

\*\*\* Конвергентный продукт с услугой ШПД – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

\*\*\*\* Конвергентный продукт с услугой ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

\*\*\*\*\* Конвергентный продукт с услугой пакетом услуг ШПД+ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью.

Базовое вознаграждение за продажу Исполнителя не включает расходы Исполнителя на услуги местной и междугородной связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО «Ростелеком» для исполнения поручений в рамках Договора предоставляет каналы связи для проведения, исходящего обзвона в рамках продаж и Базовых и дополнительных услуг. Услуги международной связи ПАО «Ростелеком» не компенсирует.

Вознаграждение Исполнителя включает все расходы Исполнителя, связанные с выполнением поручений по Договору.

**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** |
| --- | --- | --- | --- |
| Некачественное ведение диалога (оператор не следовал сценарию) | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| 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 | 2 000,00 |
| Несвоевременное оформление заявки в ИС Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорбление абонента/) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| 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 | 2 000,00 |
| Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчётный месяц | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | = % обработанных баз на дату окончания обзвона по графику |
| Нарушение сроков отработки базы | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |
| Факт представление интересов другого оператора | Разовое | За каждый выявленный факт | 100 000,00 |
| Потеря действующего клиента | Разовое | За каждый выявленный факт | 5 000,00 |
| За каждое нарушение договора со стороны Исполнителя, которое повлекло наложение УФАС штрафа на Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | 100 000,00 |
| За несвоевременное предоставление отчетности и несвоевременную загрузку данных в ИС Заказчика | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**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 осуществляет руководитель Исполнителя.

1.2. Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя осуществляет 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 (третьих 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 (третьих 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 (третьих 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 осуществляет 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 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 (Proxy-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 осуществляет 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 стоять 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 в правоохранительные органы.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 5 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Форма Отчета**

**Начало формы**











|  |
| --- |
| Стоимость услуг Исполнителя за услуги организации и проведению директ-маркетинговой компании в соответствии с Приложением №3 к  договору составляет () руб копеек, в т.ч. НДС 20 % руб. () рублей копеек. |
| Услуги по договору оказаны Исполнителем в полном объеме. Заказчик не имеет претензий к Исполнителю. |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г. |

**Конец формы**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 6 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств

**АКТ № \_\_\_**

**проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Приложением №\_\_ к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.**

**г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_»\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_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 **«\_\_\_» \_\_\_ 20\_\_\_ года** по **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года**.

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

Приложение: Свод по претензиям абонентов

Акт на \_\_\_\_\_\_\_\_ стр. составлен в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ экземплярах.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 7 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 8 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Соглашение о конфиденциальности**

**Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона»,

в связи с заключением и исполнением Сторонами договора №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.(далее – «Договор»), обсудив возможность предоставления Сторонами друг другу определенной информации конфиденциального характера о Сторонах, их коммерческой деятельности и операциях, заключили настоящее соглашение о конфиденциальности о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Для целей настоящего Соглашения Стороны соглашаются использовать следующие термины и определения:

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, включая информацию, предоставленную устно, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию.

«Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

1.2. «**Стороны**» - означает ПАО «Ростелеком» и ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», включая их законных представителей и правопреемников.

1.3. «**Передающая Сторона**» - сторона, которой может быть как ПАО «Ростелеком», так и ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», передающая на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.4. «**Получающая Сторона**» - сторона, которой может быть как ПАО «Ростелеком», так и ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», получающая от Передающей Стороны на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.5. «**Представители**» - директора, должностные лица, сотрудники, юристы, бухгалтеры, аудиторы, финансовые консультанты, аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

1.6. «**Третьи лица**» - иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

1.7. «**Разглашение Конфиденциальной информации**» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей Стороны.

1.8. «**Соглашение**» - означает настоящее Соглашение о конфиденциальности с учетом изменений и дополнений, которые могут быть внесены Сторонами в настоящее Соглашение.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Настоящее Соглашение распространяется на Конфиденциальную информацию, передаваемую Передающей Стороной Получающей Стороне в связи с Договором, а также Конфиденциальную информацию, которая иным образом станет известной Получающей Стороне в связи с Договором (в указанном случае Передающая Сторона уведомляет Получающую Сторону о том, что такая информация является Конфиденциальной информацией).

2.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально»).

Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне с использованием электронной почты в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи) и указанием на то, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или с использованием каналов закрытой электронной почты в соответствии с настоящим пунктом Соглашения.

Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Соглашения, запрещается.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Получающая Сторона вправе предоставлять доступ к полученной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей Стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей Стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей Стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей Стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

3.2. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохранят конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту переданной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до получения доступа к Конфиденциальной информации, приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящем Соглашении. Получающая Сторона должна заблаговременно предоставить Передающей Стороне копию соглашения о конфиденциальности, подписанного Получающей Стороной с Третьим лицом.

3.3. В случае получения мотивированного требования от органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе.

В случае получения от органа государственной власти или органа местного самоуправления мотивированного требования о предоставлении Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно известить о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке защиты, ограничения или предотвращения подобной передачи или раскрытия Конфиденциальной информации, насколько это допускается законом.

Получающая Сторона имеет право раскрыть органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, раскрытие которой требуется по закону.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения и обязана возместить Передающей Стороне убытки, возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего Соглашения.

4.2. Получающая Сторона несет ответственность в полном объеме за разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.3. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Передающую Сторону, предоставить Передающей Стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей Стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

**5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

5.1. Отношения, возникающие на основании настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

5.2. Любые споры и разногласия между Сторонами, касающиеся настоящего Соглашения, подлежат разрешению в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

**6. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

6.1. Настоящее Соглашение о конфиденциальности вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока действия Договора.

6.2. Обязательства Получающей Стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящем Соглашении, сохраняют силу в течение 3 (трех) лет после истечения срока действия Договора.

**7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Получающая Сторона назначит и уведомит Передающую Сторону об уполномоченных Представителях, ответственных за контроль за соблюдением обязательств по Соглашению, не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подписания настоящего Соглашения обеими Сторонами. Об изменении уполномоченных представителей Получающая Сторона обязана уведомить Передающую Сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такого изменения.

7.2. Все уведомления и сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Соглашением или в связи с ним, должны быть совершены в письменной форме и должны быть переданы согласно условиям раздела «Уведомления» Договора.

7.3. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации или ее использования Получающей Стороной.

7.4. Передающая Сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей Стороне на условиях настоящего Соглашения.

7.5. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления Получающая Сторона обязана вернуть все оригиналы носителей Конфиденциальной информации и уничтожить все копии такой информации и ее воспроизведения в любой форме (включая компьютерные записи и файлы), находящиеся в распоряжении Получающей Стороны, а также в распоряжении лиц, которым такая информация была передана в соответствии с Соглашением.

7.6. Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности переданной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

7.7. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям Сторон по Договору и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между ними.

7.8. Любые изменения и дополнения к Соглашению действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными на то представителями Сторон.

7.9. Настоящее Соглашение представляет собой исчерпывающую договоренность Сторон по предмету Соглашения. С момента подписания Соглашения все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

7.10. Порядок передачи прав и обязанностей по настоящему Соглашению осуществляется в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

7.11. Недействительность или невозможность исполнения любого положения настоящего Соглашения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных положений Соглашения, так и Соглашения в целом.

7.12. Настоящее Соглашение составлено на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |  |

**Приложение № 9 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Соглашение об осуществлении документооборота в электронном виде**

**1. Термины и определения**

Для целей настоящего Соглашения нижеизложенные термины используются в следующих значениях:

**1.1. *Электронная подпись (ЭП)*** - усиленная квалифицированная электронная подпись, соответствующая требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и действующему законодательству РФ в сфере электронной подписи.

**1.2. *Электронный документооборот (ЭД)*** – процесс обмена между Сторонами в системе ЭД документами, составленными в электронном виде и подписанными ЭП.

**1.3. *Оператор ЭД*** – организация, обеспечивающая обмен открытой и конфиденциальной информацией по телекоммуникационным каналам связи в рамках электронного документооборота между Сторонами в системе ЭД. Оператором ЭД является ООО «Компания «Тензор» и АО «ПФ «СКБ Контур».

**1.4. *Направляющая Сторона*** – Сторона, направляющая документ в электронном виде, подписанный ЭП, в системе ЭД по телекоммуникационным каналам связи другой Стороне.

**1.5. *Получающая Сторона*** – Сторона, получающая от Направляющей Стороны документ в электронном виде, подписанный ЭП, в системе ЭД по телекоммуникационным каналам связи.

**1.6. *Исходящий электронный документооборот*** – процесс отправления Ростелеком документов в электронном виде через систему ЭД по телекоммуникационным каналам связи другой Стороне.

**1.7. *Входящий электронный документооборот*** – процесс приема Ростелеком документов в электронном виде через систему ЭД по телекоммуникационным каналам связи от другой Стороны.

**2. Предмет Соглашения и общие обязательства Сторон**

**2.1.** Электронный обмен документами осуществляется Сторонами в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Федеральным законом от 06.04.2011 года N 63-ФЗ «Об электронной подписи», Приказом Министерства финансов РФ от 10.11.2015 года № 174н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи».

Электронный обмен документами осуществляется в рамках обмена Сторонами, следующими документами, а именно:

* Счет-фактура (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 13.04.2016 N ММВ-7-15/189@) «Об утверждении формата корректировочного счета-фактуры и формата представления документа об изменении стоимости отгруженных товаров (выполненных работ, оказанных услуг), переданных имущественных прав, включающего в себя корректировочный счет-фактуру, в электронной форме»;
* Акт об оказании Услуг (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 30.11.2015 N ММВ-7-10/552@ «Об утверждении формата представления документа о передаче результатов работ (документа об оказании услуг) в электронной форме»;
* Товарная накладная ТОРГ 12 (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 30.11.2015 N ММВ-7-10/551@ «Об утверждении формата представления документа о передаче товаров при торговых операциях в электронной форме»;
* Акт о приемке выполненных работ (форма № КС-2);
* Справка о стоимости выполненных работ и затрат (форма № КС-3);
* Счет на оплату;
* Инициированные со стороны ПАО Ростелеком договорные документы: договор, приложение к договору, дополнительные соглашения к договору, заказы к договору, а также счет без подписания сторонами договора в письменном виде;
* Инициированные со стороны ПАО Ростелеком письма.

**2.2.** Обмен всеми иными документами осуществляется на бумажном носителе:

* Акт взаимозачета;
* Акт сверки взаиморасчетов;
* Претензия и/или иной документ, направленный на урегулирование спорной ситуации;
* Уведомление о расторжении договора (об одностороннем внесудебном отказе от договора, если возможность направления такого отказа предусмотрена законом и договором);
* Инициированные контрагентом письменные уведомления, связанные с исполнением договора (например, уведомление о смене реквизитов стороны);
* Инициированные контрагентом официальные письма и иные документы, направление которых осуществляется в соответствии с договором.

**2.3.** Настоящее Соглашение регулирует отношения Сторон при осуществлении электронного обмена документами по телекоммуникационным каналам связи в системе ЭД, подписанными ЭП.

**2.4.** Получение документов в электронном виде и подписанных ЭП в порядке, установленном настоящим Соглашением, эквивалентно получению документов на бумажном носителе и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что ЭД исходит от Стороны, его направившей.

**2.5.** Стороны обязаны информировать друг друга о невозможности обмена документами в электронном виде, подписанными ЭП, в случае технического сбоя внутренних систем. В период действия такого сбоя Стороны производят обмен документами на бумажном носителе с подписанием собственноручной подписью уполномоченного лицами и заверенные печатью организации.

**2.6.** Все документы, поступившие в порядке обмена в электронном виде, составлены в форматах в соответствии с требованиями законодательства, а также исходя из условий заключенных договоров.

**3. Условия действительности квалифицированной ЭП**

**3.1.** Стороны используют усиленную квалифицированную ЭП, которая в электронном документе равнозначна собственноручной подписи на документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий:

* квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;
* квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;
* имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания;
* квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ и настоящим Соглашением.

**3.2.** Стороны обязуются сообщать друг другу об ограничениях квалифицированной ЭП в течение 2 (двух) рабочих дней с момента установления таких ограничений, в противном случае, до момента получения такого уведомления Сторона вправе считать квалифицированную ЭП другой Стороны не обремененной какими-либо ограничениями, а документы, подписанные такой квалифицированной ЭП - имеющими полную юридическую силу.

**3.3.** Стороны обязаны по необходимости заблаговременно обновлять сертификаты электронных ключей, а при неисполнении этого обязательства немедленно сообщить другой Стороне о возникшей ситуации.

**4. Порядок взаимодействия Сторон при обмене электронными документами, подписанными ЭП**

**4.1.** Для участия в ЭД Сторонам необходимо:

**а)** получить квалифицированные сертификаты электронных ключей проверки электронной подписи руководителя либо иных уполномоченных лиц;

**б)** заключить с Оператором соответствующий договор согласно требованиям соответствующего Оператора;

**в)** получить у Оператора идентификатор участника ЭД, реквизиты доступа и другие данные, необходимые для подключения к ЭД.

**4.2.** Сторона при обмене документами в порядке ЭД формирует необходимый документ в электронном виде, подписывает его ЭП, направляет файл с документом в электронном виде в адрес другой Стороны через Оператора ЭД и сохраняет подписанный документ в электронном виде.

**4.3.** Стороны обязуются своевременно (не позднее следующего рабочего дня1 с момента получения документа) обмениваться извещениями/ подтверждениями в электронном виде о получении и отправке документов по телекоммуникационным каналам связи.

**4.4.** Если Направляющая и/или Получающая Сторона не получила в установленный срок любое из положенных подтверждений Оператора ЭД или файл с документом, он сообщает о данном факте Оператору ЭД.

**4.5.** В случае необходимости внесения корректировок в направленный посредством ЭД документ, Направляющая Сторона составляет соответствующее информационное письмо и направляет откорректированный документ и информационное письмо Получающей Стороне в порядке, установленном Оператором ЭД.

1 Под рабочими днями понимаются дни, не являющиеся выходными и праздничными днями по законодательству места осуществления деятельности Получающей Стороны.

**4.6. Входящий электронный документооборот.**

*4.6.1.* Направляющая сторона обязуется при каждой передаче пакета электронных документов через информационную систему передачи, приема, хранения и первичной обработки информации в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи, посредством интеграционных интерфейсов из учетных систем (1С, BIS3K, SAP, Oracle и т.д.), указывать в поле «ДоговорНомер» блока «ИнфПолФХЖ» или в поле «НомОсн» блока «СвПродПер» идентификатор карточки договора (системный номер Договора в электронной системе документооборота ПАО «Ростелеком») или номер Договора поставщика полностью соответствующий номеру отраженному в карточке договора.

*4.6.2.* Электронные первичные учетные документы, перечисленные в п. 2.1. Соглашения, передаются единым пакетом по каждой партии товаров, этапу работ/услуг.

**4.7. Исходящий электронный документооборот.**

*4.7.1.* Датой выставления Получающей стороне документов в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи считается дата поступления файла документа Оператору ЭД от Ростелеком, указанная в подтверждении этого Оператора ЭД. Документ в электронном виде считается выставленным при условии, что в Ростелеком через Оператора ЭД пришло извещение Получающей стороны о получении файла документа, подписанное ЭП уполномоченного лица.

*4.7.2.* Датой приема Получающей стороной счета-фактуры в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи считается дата направления Оператору электронного документа счета-фактуры Ростелеком, указанная в подтверждении Оператора электронного документооборота. Счет - фактура в электронном виде считается принятой Получающей стороной, если в адрес последней поступило подтверждение Оператора ЭД о получении счета-фактуры Ростелеком, и при наличии извещения Получающей стороны извещения о приеме счета-фактуры Ростелеком, подписанного ЭП уполномоченного лица и подтвержденного Оператором ЭД.

*4.7.3.* Электронные первичные учетные документы, перечисленные в п. 2.1. Соглашения, передаются единым пакетом по каждой партии товаров, этапу работ/услуг.

1. Тестовый обмен документом
   1. **В целях проверки работоспособности и/или совместимости технических средств Сторон и/или Операторов ЭД Стороны договариваются о тестовом периоде, в течение которого передача документов в электронном виде дублируется бумажными экземплярами. Тестовый период устанавливается в течение 3-х месяцев с даты первого обмена документами в электронном виде.**
   2. **Положительным результатом тестового обмена документами является налаженный процесс передачи документов в электронном виде, отсутствие ошибок и замечаний Сторон к процессу электронного документооборота.**
   3. **В случае работоспособности и совместимости технических средств Сторон и/или Оператора ЭД Стороны прекращают дублировать электронный документооборот бумажными экземплярами документов.**
   4. **Контактная информация Операторов ЭД для организации тестового обмена документами:**

**ООО «Компания «Тензор» (СБИС)**

**Гуреева Ольга Александровна, (4852) 26-20-00, доб. 7279, 8-910-971-43-80**

[**oa.gureeva@tensor.ru**](mailto:oa.gureeva@tensor.ru)

**ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (ДИАДОК)**

**Звягинцева Анна Алексеевна (343) 228-47-07, доб. 75494**

[**annazv@skbkontur.ru**](mailto:annazv@skbkontur.ru)

1. Прочие условия
   1. **В случае, если Направляющая сторона не получила от Получающей стороны и/или Оператора Получающей стороны извещение о получении электронного документа и при условии отсутствия от Получающей Стороны уведомления, Направляющая Сторона оформляет запрос о возможных технических неполадках у Получающей Стороны. В случае, кратковременного сбоя технического характера разово и в виде исключения, Направляющая Сторона оформляет соответствующий документ на бумажном носителе с подписанием собственноручной подписью.**
   2. **Неотъемлемой частью настоящего Соглашения об осуществлении документооборота в электронном виде является Соглашение о партнерстве (Приложение № 10 к Соглашению об осуществлении документооборота в электронном виде).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Подписи сторон** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |

**Приложение № 10 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**СОГЛАШЕНИЕ О ПАРТНЕРСТВЕ**

**Уважаемый партнер,**

Вы заключили договор, в котором предусмотрена обязанность передачи первичных учётных документов (ПУД) в электронном виде через системы электронного документооборота (ЭД).

**ВАЖНО!!!**

Настоящим Стороны установили, что с даты подписания настоящего Соглашения ПАО «Ростелеком» производит оплату по всем ранее заключённым между Сторонами и действующим на дату заключения договорам только после получения от поставщика/подрядчика/исполнителя по ЭД надлежащим образом оформленных и подписанных ЭП первичных учётных документов. Документы, предоставленные на бумажном носителе и/или не в соответствии условиями настоящего Соглашения, оплате не подлежат. При этом период до момента предоставления в адрес ПАО «Ростелеком» поставщиком/подрядчиком/исполнителем документов, оформленных в соответствии с настоящим Соглашением не считается для ПАО «Ростелеком» просрочкой кредитора.

Кратко: бумажный, или некорректно оформленный ПУД – не оплачивается и просрочкой не считается.

**Для дальнейшей работы в системе ЭД вам необходимо:**

1. **Получить квалифицированную электронно-цифровую подпись в любом удостоверяющем центре.**

**Рекомендуем обращаться в ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (**[**www.diadoc.ru**](http://www.diadoc.ru)**).**

1. **Заключить договор с одним из операторов ЭД:**

**ООО «Компания «Тензор» (система – СБИС)** [**https://sbis.ru/edo**](https://sbis.ru/edo)

**ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (система – Диадок)** [**www.diadoc.ru**](http://www.diadoc.ru)

**Для перехода в систему Диадок:**

* **где искать:** [**https://www.diadoc.ru/**](https://www.diadoc.ru/)
* **включить документооборот:** [**https://www.diadoc.ru/easyregistration**](https://www.diadoc.ru/easyregistration)
* **подобрать тариф:** [**https://www.diadoc.ru/price**](https://www.diadoc.ru/price)
* **найти МРФ «Центр» ПАО «Ростелеком» (7707049388-773443001):** [**https://www.diadoc.ru/check**](https://www.diadoc.ru/check)
* **направлять и получать электронные документы:** [**https://www.diadoc.ru/docs**](https://www.diadoc.ru/docs)
* **интеграция с другими системами (1С, SAP, …)** [**https://www.diadoc.ru/integrations**](https://www.diadoc.ru/integrations)
* **поддержка: 8 800 500-10-18 (бесплатно),** [**https://www.diadoc.ru/support**](https://www.diadoc.ru/support)

Для перехода на систему СБИС:

* **где искать:** [**https://sbis.ru/**](https://sbis.ru/)
* **включить документооборот:** [**https://sbis.ru/help/edo/switch**](https://sbis.ru/help/edo/switch)
* **подобрать тариф:** [**https://sbis.ru/tariffs?tab=edo**](https://sbis.ru/tariffs?tab=edo)
* **найти МРФ «Центр» ПАО «Ростелеком» (7707049388-773443001):** [**https://sbis.ru/help/edo/invite**](https://sbis.ru/help/edo/invite)
* **направлять и получать электронные документы:** [**https://sbis.ru/help/another/doc**](https://sbis.ru/help/another/doc)
* **интеграция с другими системами (1С, SAP, …):** [**https://sbis.ru/help/integration/**](https://sbis.ru/help/integration/)
* **поддержка: 8-800-100-33-06 (бесплатно),** [**https://sbis.ru/support**](https://sbis.ru/support)

1. В соответствии с условиями Соглашения (приложение № 4 к настоящему Договору), при каждой отправке ПУД через ЭД с использованием ЭЦП, необходимо указывать системный номер договора из бухгалтерской системы ПАО «Ростелеком»,

**По дополнительным вопросам обращаться 8-800-301-57-01**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Подписи сторон** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_** | |
|  |

**Приложение № 11 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Сценарий для продажи продуктов ПАО «Ростелеком»**

Категория клиентов: потенциальные клиенты, проживающие в г. Москва и Московской области.

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Приветствие (установка контакта). | «Добрый день (утро, вечер)!»  Меня зовут [Имя специалиста], скажите пожалуйста, могу ли я Вам озвучить цель своего звонка.  Если – **Да**  «Спасибо! Звоню Вам, т.к. сейчас Ваш дом подключили по современной технологии и стали доступны очень выгодные тарифные планы. Несколько минут уделите, назову компанию и озвучу наше предложение, хорошо?»  Если – **Нет**  **Переходим в блок № 7** – «Завершение диалога на первом этапе». |
| 2.Выявление потребности. | «Я представляю компанию «Ростелеком». В ближайшее время обслуживаем и абсолютно бесплатно подключаем ваш дом.  Подскажите, пожалуйста, для удобства общения, как я могу к Вам обращаться?» (Получаем обратную связь от клиента)  «Подскажите пожалуйста, у вас подключен только интернет или телевидение тоже? (Получаем ответ от клиента и используем данную информацию в пункте 3 «Презентация»)»  «Подскажите пожалуйста, для Вас, как для опытного пользователя, что самое главное в работе интернета? [(Получаем ответ от клиента)»](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#Что_самое_главное_в_работе_интернета)  «Как бы Вы оценили Вашего провайдера по 10-ти бальной шкале?» [(Получаем ответ от клиента)](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#шкала)  **Необязательно задавать все скриптовые вопросы**  После выявления потребности [переходим к пункту 3](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#Презентация) |
| 3.Презентация. | Используем информацию, полученную на этапе «Выявления потребностей».  **Только интернет**  «Сейчас есть отличная возможность повысить скорость, для того, чтобы вы пользовались интернетом максимально стабильно и комфортно.  Вы можете получать … Мбит всего за … рублей в месяц, т.е. Вы получаете максимальную скорость при минимальной оплате, также, подключение от нашей компании абсолютно бесплатное. Данный тариф действует на постоянной основе и в дальнейшем стоимость тарифа повышаться не будет. Также, компания предоставит Вам роутер на очень выгодных условиях, в аренду, всего за 10 рублей в месяц. Как вам такое предложение?» (получаем обратную связь от клиента)  «[Имя клиента], согласитесь, это очень выгодное предложение?» (получаем обратную связь от клиента)  «Т.к. мы работает по вашему дому на протяжении двух недель, вы могли бы сейчас оставить ваши минимальные контактные данные и подключиться в ближайшие две недели.  В течении двух дней, вам еще перезвонит менеджер координатор и уточнит для вас максимально удобную дату и время подключения. Мы обязательно под Вас подстроимся и подключим услугу в удобное для вас время. (получаем обратную связь от клиента)»  [Переходим к пункту 4](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#Заявка_на_подключение) |
| 4.Составление заявки на подключение. | «[Имя клиента], для заявки на подключение, задам Вам несколько формальных вопросов:»  «Услугами нашего провайдера ранее не пользовались и Вам исполнилось полных 18 лет?»  **Да**  Переходим к заполнению заявки на подключение.  **Нет**  Заявка может быть составлена только на совершеннолетнее лицо, подскажите, возможно ли пригласить к телефону совершеннолетнего пользователя интернетом? (озвучиваем предложение совершеннолетнему или же договариваемся о повторном звонке)  «[Имя клиента], для заявки на подключение, для удобства связи с вами, подскажите пожалуйста ваш контактный номер телефона и ИО?»  После получения от клиента необходимой информации, [переходим к пункту 5 «Подведение итога»](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#Итог) |
| 5.Подведение итога. | При подведении итога необходимо озвучить:   * **Условия тарифного плана и оборудования** * **Информацию о способе подключения (кабель от роутера до декодера в случае подключения ТВ)** * **Необходимость паспорта/ксерокопии.** * **Необходимость оплаты услуг в течении трех кредитных дней** * **Наличие компьютера/телевизора на момент подключения**   После подведения итога с клиентом, переходим к завершению диалога.  [Переходим к пункту 6 «Завершение диалога»](file:///\\isilonfs.mt.rt.ru\Data\MSK.CORPD.RU\Groups$\Coordination\Статистика\ИТМ\ЗАКУПКИ%202020\Ариадна%202021\1%20Агентский%20договор%20ИТМ%202021.docx#Завершение) |
| 6.Завершение диалога | [Имя клиента], Благодарю Вас за оставленную заявку, уверен, что Вы не один год будете с нами сотрудничать. Удачного Вам подключения и не менее приятного пользования. Всего доброго, до свидания! |
| 7. Завершение диалога на первом этапе | Скрипт по завершению диалога должен быть применен в случае отказа от разговора, клиентом, **на любом его этапе.**  «Прошу прощения, хорошего вам дня»  «Извините за беспокойство и хорошего вам дня»  «Извините, всего доброго» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

#### 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)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| № п/п | Наименование Заявителя (ИНН, вид деятельности) | | | | | | | | | |  | Договор (реквизиты, предмет, цена, срок действия и иные существенные условия) | | | | | | | Информация о цепочке собственников Заявителя, включая бенефициаров (в том числе, конечных) | | | | | | | | | | | | | | | Информация о подтверждающих документах (наименование, реквизиты и т.д.) |
| Российский/ Иностранный | ИНН | ОГРН | Форма собственности | Наименование | Код ОКВЭД | Уставный капитал (тыс. руб.) | Количество эмитированных акций(для акционерных обществ) | Фамилия, Имя, Отчество руководителя | Серия и номер документа, удостоверяющего личность руководителя | № договора | Дата заключения договора | Предмет договора | Валюта договора | Сумма в валюте договора | Срок действия договора | | Иные существенные условия | № | Российский/ Иностранный | Физическое лицо/Юридическое лицо | ИНН | ОГРН | Форма собственности | Наименование / ФИО | Уставный капитал (тыс. руб.) | Количество эмитированных акций(для акционерных обществ) | Адрес регистрации | Серия и номер документа, удостоверяющего личность (обязательно для физического лица) | Доля в уставном капитале | Количество акций(для акционерных обществ) | Номинальная стоимость акций(для акционерных обществ) (руб.) | Руководитель / участник / акционер / бенефициар |
| с | по |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: на бланке Заявителя, за подписью уполномоченного лица

#### 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: Общество с ограниченной ответственностью ""

| № 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 | | | |  |  |  |  |  |  | Х |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись уполномоченного представителя) (Имя и должность подписавшего)

М.П.

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 обзвона

#### 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 |
| --- | --- | --- |
|  | **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)** |  |
|  | **Организационно-правовая форма** |  |
|  | **ИНН, КПП, ОКПО** |  |
|  | **ОГРН** |  |
|  | **Место нахождение Претендента** |  |
|  | Адрес |  |
|  | **Почтовый адрес Претендента** |  |
|  | Адрес |  |
|  | Телефоны (с указанием кода города) |  |
|  | Факс (с указанием кода города) |  |
|  | **Сведения о руководителе Претендента** |  |
|  | Ф.И.О. |  |
|  | Должность |  |
|  | Телефон, факс, e-mail |  |
|  | **Сведения о главном бухгалтере** |  |
|  | Ф.И.О. |  |
|  | Телефон, факс, e-mail |  |
|  | **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)** |  |
|  | **Адреса фактического местонахождения площадок контакт-центров, которые планируется использовать при оказании Услуг по Договору** |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Подпись уполномоченного представителя)*** ***(Имя и должность подписавшего)***

М.П.