

Стандартные условия взаимодействия ПАО «Ростелеком» с внешними колл-центрами (МРФ «Сибирь»)

ПАО «Ростелеком» (далее по тексту также Общество) осуществляет выбор внешних колл-центров для заключения агентских договоров (далее – Агент, Претендент) в целях совершения агентами (внешними колл-центрами) исходящих обзвонів по увеличению ARPU услуг ШПД, IPTV, ОТА действующим Абонентам ПАО «Ростелеком» и иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, (далее – услуги связи) на следующих стандартных условиях (далее – Стандартные условия).

Настоящие 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". Настоящие Стандартные условия не являются офертой. Настоящие Стандартные условия не накладывают на ПАО «Ростелеком» гражданско-правовых обязательств, в том числе по обязательному заключению агентского договора.

Выбор агентов (внешних колл-центров) осуществляется в течение срока размещения настоящих Стандартных условий на сайте Общества www.rostelecom.ru. Информация об окончании срока выбора агентов (внешних колл-центров) публикуется на сайте Общества не позднее, чем за 20 рабочих дней до окончания срока размещения Стандартных условий на Сайте.

1. Условия агентского договора, заключаемого между ПАО «Ростелеком» и внешним колл-центром.

1.1. Предмет агентского договора:

- ПАО «Ростелеком» поручает Агенту, а Агент обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Принципала организовать и провести в целях увеличения ARPU услуг ШПД, IPTV, ОТА действующим Абонентам ПАО «Ростелеком» Кампании.
- Дополнительные поручения, а также изменение основного состава поручений Агента могут быть произведены на основании Дополнительного соглашения, подписанного Сторонами.

1.2. Территория предполагаемого взаимодействия ПАО «Ростелеком» со своими агентами:

Республика Алтай и Алтайский край (Алтайский филиал ПАО «Ростелеком»);
Республика Бурятия и Забайкальский край (Бурятский филиал ПАО «Ростелеком»);
Иркутская область (Иркутский филиал ПАО «Ростелеком»);
Кемеровская область (Кемеровский филиал ПАО «Ростелеком»);
Красноярский край, Республика Тыва, Республика Хакасия (Красноярский филиал ПАО «Ростелеком»);
Новосибирская область (Новосибирский филиал ПАО «Ростелеком»);
Омская область (Омский филиал ПАО «Ростелеком»);
Томская область (Томский филиал ПАО «Ростелеком»);

1.3. Агентское вознаграждение.

1.3.1 Таблица 1 – Варианты систем вознаграждения для заключения договор с внешними колл-центрами на реализацию проектов телемаркетинга по повышению ARPU

	Результат исходящего обзвона	Цена, руб. без НДС	Примечание
Вариант 1			
Кампания 1	Переключение (миграция) абонента с xDSL на FTTx (смена технологии), а также подключение этим же абонентам дополнительной опции /пакета/ смена текущего тарифного плана на высокодоходный тарифный план. Примечание: за подключение опций с бесплатным периодом (подарки) вознаграждение не выплачивается	Фиксированная ставка 100 руб. за факт миграции + А + В. Продажа опции "оптом дешевле" при данном варианте допускается только в комбинации "миграция+оптом дешевле" в целях исключения влияния начислений за опцию "оптом дешевле" на значения А и В. в этом случае вознаграждение составляет 100 руб. за миграцию + 100 руб. за опцию "оптом дешевле".	Где 100 - фиксированная ставка, выплачивается за факт подключения по новой технологии А = (Начисление 2 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. В = (Начисление 3 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете.
Кампания 2	Подключение дополнительной опции /пакета/ смена текущего тарифного плана на высокодоходный тарифный план. Примечание: за подключение опций с бесплатным периодом (подарки) вознаграждение не выплачивается	А + В	Где А = (Начисление 2 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. В = (Начисление 3 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете.
Кампания 3	Подключение дополнительной опции оптом дешевле	Фиксированная ставка 100 руб.	Выплачивается за факт подключения

Начисление вознаграждения за результат проведения обзвона одному абоненту может осуществляться только в рамках одной кампании!

Начисление_1 – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу*, без учета НДС, за месяц, предшествующий месяцу, в котором была выполнена операция.

Начисление_2 – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу*, без учета НДС, за месяц, следующий за месяцем, в котором была выполнена операция.

Начисление_3 – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу*, без учета НДС, за второй месяц после месяца, в котором была выполнена операция.

*При учете начислений Клиента в целях расчета вознаграждения важно обеспечить учет только по тем подключениям, заявки на которые были оформлены агентом; изменение ARPU клиента за счет изменений начислений по другим услугам, заявку на

подключение которых не подавал агент, не должны отражаться на агентском вознаграждении.

1.3.2 Таблица 2 – Фиксированные ставки вознаграждения за продажу дополнительных услуг, опций (кроме «оптом дешевле»), смену тарифного плана

Вид заключаемого договора (дополнительного соглашения)	Разница в стоимости тарифного плана	Ставка вознаграждения, руб.
Перевод абонента на другой тарифный план ШПД, IP-TV/КТВ, ОТА/SIP, включая продажу дополнительных опций.	от 1 до 49 руб.	Сумма вознаграждения равна сумме увеличения абонентской платы от 1 до 49 рублей
	от 50 до 99 руб.	50
	от 100 до 149 руб.	100
	от 150 до 199 руб.	150
	от 200 руб. и выше	200

1.4. Подробно условия взаимодействия ПАО «Ростелеком» и внешнего колл-центра изложены в Приложении №1 к настоящим Стандартным условиям – форме агентского договора.

2. Требования, предъявляемые к лицу, желающему стать агентами ПАО «Ростелеком».

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

- соответствие агента требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом договора, право на заключение которого является предметом закупки;
- не проведение ликвидации агента - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании агента - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства;
- не приостановление деятельности агента в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи Заявки;
- отсутствие у агента 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 отчетности за последний завершенный отчетный период. Заявитель считается

соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации и решение по такой жалобе на день рассмотрения Заявления не принято;

- отсутствие сведений об агенте в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

2.2. Специальные требования к внешнему колл-центру, устанавливаемые настоящими Стандартными условиями:

- Наличие опыта исполнения договоров на оказания аналогичных услуг;
- Наличие систем записи диалогов и их хранения не менее 6 месяцев;
- Исполнитель должен иметь возможность обработать выборку объемом не менее 300 000 контактов в месяц и предоставить не менее 50 рабочих мест операторов контакт-центров для исходящего обзвона по проекту ПАО «Ростелеком».

3. Заключение агентского договора в соответствии с настоящими Стандартными условиями осуществляется в следующем порядке:

3.1. Заинтересованные лица, желающие стать агентами ПАО «Ростелеком», подают заявление по форме Приложения №2 к настоящим Стандартным условиям (далее – Заявление) с приложением документов, предусмотренных п.4 настоящих Стандартных условий. Указанное Заявление является адресованным ПАО «Ростелеком» предложением заключить агентский договор и содержит обязательство заинтересованного лица заключить с ПАО «Ростелеком» агентский договор по форме Приложения №1 к настоящим Стандартным условиям в случае признания заявителя победителем закупки, размещаемой ПАО «Ростелеком» способом открытой закупки у единственного поставщика.

3.2. Порядок и сроки подачи Заявления по форме Приложения №2 к настоящим Стандартным условиям:

- Заявление может быть подано в любой рабочий день в течение всего срока размещения настоящих Стандартных условий на сайте Общества www.rostelecom.ru. В составе Заявления должны быть поданы документы, предусмотренные п.4 настоящих Стандартных условий;

Адрес для подачи Заявления.

Филиал	Ростелеком
Макрорегиональный филиал «Сибирь»	630099, Россия, г. Новосибирск ул. М. Горького, д. 53 Департамент продаж массового сегмента

- В случае подачи Заявления в электронном формате, Заявление вместе с приложенными согласно п.4 настоящих Стандартных условий документами должно быть направлено в отсканированном виде на следующий электронный адрес: Marina.Khrutskaya@sibir.rt.ru, Elena.S.Solovyeva@sibir.rt.ru

Требования к Заявлению:

- Заявление должно содержать обязательство заявителя заключить агентский договор на условиях, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, с приложением полного комплекта документов согласно перечню, определенному пунктом 2 настоящих Стандартных условий.
- 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.
- 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.
- Заявление должно быть прошито. Все без исключения страницы Заявления должны быть пронумерованы.
- ПАО «Ростелеком» вправе запросить оригиналы или нотариально заверенные копии документов, указанных в п.2 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.
- Заявителем должен быть указан в Заявлении срок, в течение которого данное Заявление является действительным, но не менее 60 (шестидесяти) рабочих дней со дня, следующего за днем подачи Заявления.
- Заявление, а также вся корреспонденция и документы, которыми обмениваются заявитель и ПАО «Ростелеком», должны быть составлены на русском языке.
- 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).
- Использование других языков для подготовки Заявления, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Стандартными условиями,

расценивается как несоответствие Заявления требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями.

3.2. ПАО «Ростелеком» в течение 20 рабочих дней с момента подачи заинтересованным лицом Заявления (указать срок рассмотрения Заявления) рассматривает Заявление и, в случае подтверждения соответствия заявителя требованиям п.2 настоящих Стандартных условий, подготавливает и публикует Документацию 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 агентского договора между заявителем и ПАО «Ростелеком»).

3.3. В рамках вышеуказанной открытой закупки у единственного поставщика заявитель признается претендентом, при этом подача Заявления в соответствии с настоящими Стандартными условиями заменяет собой подачу заявки претендентом на участие в закупке, а указанное в п.1.2 подтверждение соответствия заявителя заменяет собой оценку соответствия претендента. После публикации закупочной документации подача заявки претендентом и оценка заявки претендента повторно не производятся.

3.4. ПАО «Ростелеком» подводит итоги открытой закупки у единственного поставщика, при этом в порядке, предусмотренном Положением о закупке товаров, работ и услуг ПАО «Ростелеком», составляется и публикуется протокол об итогах размещения закупки.

3.5. По итогам открытой закупки у единственного поставщика заключается агентский договор между ПАО «Ростелеком» и соответствующим региональным агентом в порядке, предусмотренном разделом 22 действующего Положения о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком». Договор заключается в соответствии с формой агентского договора, являющейся Приложением №1 к настоящим Стандартным условиям.

4. Документы, предоставляемые заявителем.

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

- официальный документ, содержащий фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), фамилия, имя, отчество, паспортные данные, сведения о месте жительства (для физического лица), номер контактного телефона;
- полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке 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 размещения на официальном сайте Извещения о закупке, 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);

- копия основного документа, удостоверяющего личность (для физических лиц и 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), полученные не ранее чем за 2 (два) месяца до дня подачи Заявления;
- документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени заявителя - юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (далее для целей настоящего документа - руководитель)). В случае если от имени заявителя действует иное лицо, Заявление должно содержать также доверенность на осуществление действий от имени заявителя, заверенную печатью заявителя и подписанную его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности. В случае, если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем заявителя, Заявление должно содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица;
- в случае если заявитель не признается налогоплательщиком налога на добавленную стоимость (НДС) или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС - документ, подтверждающий, что он не признается налогоплательщиком НДС или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС, с указанием положения Налогового кодекса Российской Федерации, являющегося основанием для непризнания или освобождения;
- копии учредительных документов заявителя (для юридических лиц);
- копия выданного государственным органом, осуществляющим государственную регистрацию юридических лиц, документа (свидетельства), подтверждающего факт внесения в Единый государственный реестр юридических лиц записи о создании юридического лица или записи о юридическом лице, зарегистрированном до 01 июля 2002 года, (для российских юридических лиц); копия выданного государственным органом, осуществляющим государственную регистрацию индивидуальных предпринимателей, документа (свидетельства), подтверждающего факт внесения в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей записи о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя или записи о физическом лице, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя до 01 января 2004 года, (для российских индивидуальных предпринимателей);

- 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);
- копию приказа о назначении главного бухгалтера заявителя (для юридических лиц);
- письменное подтверждение заявителя об отсутствии возбужденного в отношении него дела о несостоятельности (банкротстве) на дату подачи Заявления, представленное на бланке организации-заявителя и подписанное уполномоченным лицом;
- письменное подтверждение заявителя о неприостановлении его деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи Заявления;
- оригинал или копию 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 отчетности за последний завершенный отчетный период, полученной не ранее, чем за 3 (три) месяца до даты подачи Заявления/документы, подтверждающие факт обжалования заявителем наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на день подачи Заявления не принято;
- решение или копия решения об одобрении планируемого к заключению агентского договора, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации или учредительными документами заявителя (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и др.) В случае если получение указанного решения до момента подачи Заявления 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 о совершении соответствующих сделок, заявитель обязан предоставить письмо,
- содержащее обязательство предоставить вышеуказанное решение до момента заключения договора;
- соответствующее законодательству Российской Федерации согласие на обработку персональных данных физических лиц, персональные данные о которых содержатся в Заявлении;
- 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, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период;

- документы, подтверждающие наличие у заявителя необходимой для исполнения агентского договора материально-технической базы, а именно наличие хотя бы одного ПК и доступа в сеть Интернет.

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

5. Перечень приложений к настоящим Стандартным условиям:

- Приложение №1. Форма агентского договора, заключаемого между ПАО «Ростелеком» и агентом (внешним колл-центром).
- Приложение №2. Форма Заявления о привлечении в качестве агента (внешнего колл-центра);