

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании генеральной 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:

- 1.1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым Принципом заключен Абонентский договор при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
- 1.2. **«Абонентский договор»** – договор между Принципом и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Принципал вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
- 1.3. **«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.
- 1.4. **«Директ-маркетинговая кампания (Кампания)»** – комплекс мероприятий Агента, включающий в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Агента, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Принципа на основании предоставленной Выборки.
- 1.5. **«Заявка на подключение услуг связи»** - зафиксированное сотрудником Агента и переданное Принципу желание Абонента заключить Абонентский договор на оказание услуг связи Принципом. В Заявке на подключение указываются: адрес, ФИО, контактный телефон Абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора, согласованные Сторонами в Форме Заявки.
- 1.6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Агента информации об Услугах связи, тарифах, акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
- 1.7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
- 1.8. **«Расчетный период»** – календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.
- 1.9. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или наборы Услуг связи, оказываемые Принципом Абонентам.
- 1.10. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках Исходящего обзвона сотрудниками Агента, проведение с Абонентом либо совершеннолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
- 1.11. **«Структурные подразделения Принципа»** - \_\_\_\_\_.
- 1.12. **«Территория действия Агента»** - \_\_\_\_\_.
- 1.13. **«Услуги связи»** - следующие услуги электросвязи: услуги домашнего телефона (ОТА), услуги выделенного доступа в сеть Интернет (ШПД), а также услуги телевидения в сети передачи данных (IPTV).
- 1.14. **«Заказ»** - соглашение Сторон, содержащее сроки и время осуществления Исходящего обзвона, сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы Агентом при осуществлении Исходящего обзвона, порядок фиксации итогов Исходящего обзвона, базу задействованной номерной емкости Принципа для Исходящего обзвона и переданное в порядке, описанном в Приложении № 1 к Договору.
- 1.15. **«Дневное время»** - промежуток времени, в который возможно совершение исходящих звонков Абонентам Принципа: 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 Принципала).

- 1.16. **«Выборка»** - база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для Исходящего обзвона.
- 1.17. **«Average Revenue per User (ARPU)»** - показатель, означающий среднюю выручку за месяц в расчёте на одного Абонента.
- 1.18. **«Fiber To The X (FTTX)»** - технология построения сети доступа, при которой волоконно-оптический кабель прокладывается до определенного места, а далее, до Абонента, — медный кабель. Где: x=B - волокно до здания; x=H - волокно до квартиры, x=C - волокно до группы домов (возможен и вариант, при котором оптика прокладывается непосредственно до абонентского устройства).
- 1.19. **«Digital subscriber line (xDSL)»** - семейство технологий, позволяющих значительно повысить пропускную способность абонентской линии телефонной сети общего пользования путём использования эффективных линейных кодов и адаптивных методов коррекции искажений линии на основе современных достижений микроэлектроники и методов цифровой обработки сигнала.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В рамках настоящего Договора Агент обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Принципала совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Агент обязуется организовать и провести Директ-маркетинговые кампании (Далее, - Кампании).

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

2.2.1. Заказ должен содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре.

2.2.2. Заказ формируется Принципалом письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Агенту посредством электронной почты на электронный почтовый адрес [Marina.Khrutskaya@sibir.rt.ru](mailto:Marina.Khrutskaya@sibir.rt.ru), [Elena.S.Solovyeva@sibir.rt.ru](mailto:Elena.S.Solovyeva@sibir.rt.ru);

2.2.3. Срок рассмотрения Заказа Агентом – один рабочий день с момента получения Заказа. В течение указанного срока Агент имеет право направить в адрес ответственного сотрудника Принципала мотивированный отказ от его исполнения, с указанием на пункты Договора, которому он не соответствует. Принципал в случае получения отказа совместно с Агентом дорабатывают текст Заказа в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Заказ либо принимается Агентом к исполнению либо отменяется Принципалом.

2.3. Контактная информация и ответственные лица Принципала:

ФИО (полностью)	Адрес электронной почты	Должность	Контактный телефон (с кодом)	Адрес помещения

Контактная информация и ответственные лица Агента:

ФИО	Адрес электронной почты	Должность	Контактный телефон

- 2.4. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заказу.
- 2.5. Максимальная (предельная) сумма вознаграждения, уплачиваемая Принципом по Договору за весь срок действия Договора, не может превышать \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), с учетом НДС. В том числе НДС (18%) \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рубль \_\_\_\_\_ копеек. Сумма вознаграждения включает все налоги и сборы. Контроль максимальной (предельной) суммы вознаграждения осуществляется контактным лицом Принципа

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Агент обязан:

- 3.1.1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
- 3.1.2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные сроки, согласно получаемым Заказам.
- 3.1.3. Предоставить Принципу полную и точную информацию о Кампаниях.
- 3.1.4. В случае невозможности организации и проведения Кампаний, либо изменения условий их организации и проведения, письменно информировать об этом Принципа не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампании, указанной в соответствующем Заказе.
- 3.1.5. Использовать передаваемую Принципом информацию только в целях, определенных Принципом, либо согласованных с ним.
- 3.1.6. Устранять выявленные Принципом нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Принципа в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Агента о выявленных фактах нарушений.
- 3.1.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) вернуть в ответственное подразделение Принципа выданные в соответствии с настоящим Договором документы, полученные от Принципа и Пользователей в связи с исполнением Договора.
- 3.1.8. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Принципа предоставлять запрошенную информацию.

#### 3.2. Принципал обязан:

- 3.2.1. При надлежащем выполнении Агентом своих обязательств, выплачивать Агенту вознаграждение в порядке и в размере, предусмотренном разделом 4 настоящего Договора.
- 3.2.2. Предоставлять Агенту необходимую информацию по вопросам, возникающим в процессе исполнения Договора в течение всего срока его действия.

#### 3.3. Агент имеет право:

- 3.3.1. Требовать, в соответствии с условиями настоящего Договора, своевременной и полной уплаты вознаграждения за совершаемые Агентом по настоящему Договору действия.
- 3.3.2. Запрашивать необходимую для исполнения настоящего Договора информацию об Услугах связи, предоставляемых Принципом.

#### 3.4. Принципал имеет право:

- 3.4.1. Получать от Агента документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, а также информацию и документы, связанные с договорами об оказании Услуг связи, заключенными Принципом с Абонентами.
- 3.4.2. Требовать от Агента надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.
- 3.4.3. Проверять надлежащее исполнение Агентом обязательств по настоящему Договору путем проверки предоставляемых Агентом отчетов, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору и прослушивания записей состоявшихся диалогов в рамках проводимой Кампании.
- 3.4.4. В случае выявления Принципом фактов ненадлежащего выполнения Агентом обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.
- 3.4.5. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Агент по результатам месяца не смог обеспечить обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%, исключая отозванные из обработки по инициативе Принципа. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвола согласно п. 2.8 Приложения №1 к настоящему договору.
- 3.4.6. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Агент по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в заведенные заявки не менее чем 5%.

Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде.

#### **4. РАСЧЕТЫ СТОРОН**

4.1. В течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора Агент обязан направить Принципалу:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Принципала первичные бухгалтерские документы (счета на оплату, счета-фактуры, и т.п.);
- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета на оплату и 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.

Агент обязуется сообщать обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур и предоставлять Принципалу заверенные копии документов, подтверждающие полномочия этих лиц.

4.2. Ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа Расчетного периода, Принципал предоставляет Агенту данные по начислениям, необходимые для расчета размера вознаграждения.

4.3. Ежемесячно, до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, Агент предоставляет Принципалу:

- Отчет по форме согласно Приложению № 5 к настоящему договору;
- счет и счет-фактуру на сумму вознаграждения.

В случае наличия обоснованных замечаний у Принципала к документам и (или) к исполнению условий Договора Агент обязан устранить замечания в течение 3-х рабочих дней с момента получения данных замечаний или представить мотивированный отказ от внесения изменений.

4.4. Документы, предусмотренные 4.3. настоящего договора, направляются Агентом Принципалу в копиях по электронной почте или посредством факсимильной связи по адресам или номерам телефонов, специально указанным в реквизитах сторон. Подлинники данных документов направляются Принципалу заказной корреспонденцией в день направления их копий в соответствии с настоящим пунктом договора.

4.5. Подписание Отчета производится Принципалом в течение 5 рабочих дней с даты получения его копий от Агента путем их подписания уполномоченным работником и проставления оттиска печати Принципала. Отчет оформляется сторонами в двух экземплярах, один из которых остается у Принципала другой направляется Агенту в течение 2 рабочих дней с момента его подписания Принципалом заказной корреспонденцией с уведомлением о вручении или доставкой курьером под расписку.

4.6. Вознаграждение Агента не включает расходы Агента на услуги местной и междугородной связи, связанных с выполнением поручений по Договору.

4.7. В случае несогласия или наличия замечаний у Принципала к Отчету в сроки и способами, предусмотренными пунктом 4.4., Агенту предоставляются письменные мотивированные возражения Принципала.

4.8. В случае наличия возражений и (или) замечаний у Принципала к Отчету, вознаграждение оплачивается Агенту в размере согласованной части Отчета. При этом урегулирование разногласий производится в течение 10 рабочих дней путем создания комиссии на паритетных началах. Решение комиссии является обязательным для обеих сторон и является основанием для оформления Отчета и окончательных расчетов сторон в срок, предусмотренный пунктом 4.10.

4.9. Вознаграждение Агента включает компенсацию всех расходов Агента, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

4.10. Вознаграждение Агента определяется в соответствии с Приложением № 3 к настоящему договору. Штрафы и иные санкции, за нарушение условий настоящего договора, указанные в Приложении № 7 к настоящему договору, могут быть удержаны Принципалом из вознаграждения, выплачиваемого Агенту.

4.11. Ежемесячно, в течение 20 рабочих дней с даты подписания Отчета, Принципал оплачивает вознаграждение Агенту в размере согласованной Сторонами части Отчета.

4.12. Не реже одного раза в год, а так же по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается Уполномоченными лицами Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя оригиналы акта сверки

расчетов почтовой связью с уведомлением. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения акта сверки расчетов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчетов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае если в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента акта сверки расчетов Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

4.13. Помимо предусмотренных настоящим договором форм расчетов Стороны могут, на основании письменного соглашения, использовать другие предусмотренные законодательством РФ формы расчетов.

4.14. По денежным обязательствам Сторон, проценты за пользование денежными средствами, предусмотренные ст. 317.1. ГК РФ, Сторонами не начисляются и не уплачиваются.

## **5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

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

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

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

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

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

5.5.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

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

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

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

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

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

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

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

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

5.9.

## **6. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение 1 (одного) года, либо до исчерпания Максимальной (предельной) суммы агентского вознаграждения по настоящему Договору, указанной в п. 2.5. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше.

6.2. Настоящий договор может быть расторгнут только по соглашению сторон. В этом случае сторона - инициатор должна предоставить другой стороне письменное уведомление не позднее, чем за 10 дней до предполагаемой даты расторжения.

6.3. В случае расторжения настоящего договора стороны обязаны произвести полный взаиморасчет в течение 30 дней с момента расторжения настоящего договора.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

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

7.3. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение Агентом основных требований Договора, Принципал вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №7 Договора.

7.4. Агент вправе требовать от Принципала выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Принципалом сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.10. Договора.

7.5. Если организации и проведения Кампании по соответствующему Заказу были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Принципал вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения вознаграждения в соответствии с условиями, указанными в Приложении №7.

7.6. В случае предоставления Принципалу недостоверных сведений в Отчете, Принципал вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №7 Договора.

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

7.8. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется только на основании письменной претензии (требования). Если письменная претензия одной Стороны не будет направлена в адрес другой Стороны, неустойка не начисляется и не уплачивается.

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

## **8. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

8.1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных) в течение срока действия настоящего Договора Агент обязуется обрабатывать персональные данные Абонентов, ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору, исключительно для целей исполнения Агентом 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 Принципалу (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

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

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

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

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

8.6. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Абонентов, Агент обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.

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

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

## **9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

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

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

9.3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, то каждая из Сторон вправе обратиться в суд с иском о разрешении спора.

## **10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

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

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

10.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств

непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

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

## **11. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

11.1. Агенту известно о том, что Принципал ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

11.2. Агент настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики Принципала (далее – Кодекс), размещенном на ресурсе: [http://zakupki.rostelecom.ru/info\\_docs/docs](http://zakupki.rostelecom.ru/info_docs/docs), 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.

11.3. В случае возникновения у Принципала подозрений, что произошло или может произойти нарушение Контрагентом каких-либо положений Кодекса, Принципал в адрес такого Агента направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения.

11.4. 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 Агентом, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

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

11.6. В случае нарушения Агентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения Принципалом в установленные пунктами 11.3-11.4 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Принципал имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

11.7. В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, Принципал вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

11.8. В течение срока действия договора Принципал имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Агентом требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Агента, которая относится к настоящему Договору.

11.9. Принципал обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

12.2. 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.

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

12.4. Неотъемлемой частью Договора являются:

- Приложение № 1 Техническое задание;



- Приложение № 2 Форма Заказа;
- Приложение № 3 Расчёт вознаграждения;
- Приложение № 4 Порядок взаимодействия Принципала и Агента по обеспечению безопасности информационных ресурсов Принципала;
- Приложение № 5 Форма Отчета;
- Приложение № 6 Форма проверки исполнения Агентом обязательств;
- Приложение № 7 Штрафные санкции;
- Приложение № 8 Соглашение о конфиденциальности.

### 13. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АДРЕСА СТОРОН:

Полное или сокращенное наименование компании	ПАО «Ростелеком»	
Местонахождение	191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15	
Адрес для переписки		
Телефон (по почтовому адресу)	Телефон.: Факс:	
Номер расчетного счета:	р/с 40702810300320000133 к/с 301018109000000000700 БИК 042202700	
Полное наименование учреждения банка	Нижегородский филиал ПАО АКБ «Связь-Банк» г. Нижний Новгород	
ИНН / КПП	7707049388 / _____	
ОГРН	1027700198767	

от Принципала:

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

М.П.

от Агента:

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

М.П.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**Порядок выполнения поручений**

В настоящем приложении приводится порядок взаимодействия, права и обязанности Принципала и Агента.

**1. Обязанности Агента.**

**1.1.** Агент выполняет поручения по проведению Кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Принципалом в Заказах, направляемых Агенту.

**1.1.1.** Заказ Принципала в обязательном порядке должно содержать:

- 1) сроки и время осуществления Исходящего обзвона;
- 2) сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы Агентом при осуществлении Исходящего обзвона;
- 3) базу телефонных номеров Абонентов для Исходящего обзвона.

**1.1.2.** Заказ отправляется посредством электронной почты, с адресов \_\_\_\_\_ на адрес \_\_\_\_\_ содержащее все условия проведения Исходящего обзвона, указанные в п.1.1.1. настоящего Приложения.

**1.1.3.** Заказ направляется Агенту в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения Исходящего обзвона и считается принятым Агентом с момента получения Принципалом сообщения о прочтении Заказа.

**1.1.4.** С момента получения Заказа и до момента начала проведения Исходящего обзвона Агент вправе инициировать внесение изменений в условия проведения Исходящего обзвона, согласовав их с Принципалом.

**1.1.5.** Агент фиксирует и передает представителю Принципала результаты Исходящего обзвона в порядке и сроки определенные условиями проведения Кампании по Исходящему обзвону, указанными в Заказе Принципала.

**1.1.6.** Агент обязуется по требованию Принципала 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.

**1.2.** Агент обязан по требованию Принципала обеспечить интеграцию информационных систем Агента с информационными ресурсами Принципала, указанными в п.5 данного технического задания.

**1.3.** Агент обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 2.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.

**1.4.** Агент обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 5% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде.

**2. Требования к исполнению Агентом обязательств.**

**2.1.** Агент обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Принципала относительно исполнения данных поручений.

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

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

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

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

**2.6.** Предоставить доступ сотрудникам Принципала к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручений.

**2.7.** Предоставлять отчётность согласно требованиям Принципала.

**2.8.** Параметры дозвона до Абонента определяются Агентом по согласованию с Принципалом.

**2.9.** Обеспечить предоставление не менее 20 рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения Исходящего обзвона по настоящему договору с ПАО «Ростелеком».

**2.10.** Обеспечить выполнение Заказа самостоятельно без привлечения субагентов.

**3. Требования к Принципалу по исполнению обязательств перед Агентом**

**3.1.** Обеспечивать Агента необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.

**3.2.** Утверждать предоставленные Агентом Заявки на подключение или сообщать Агенту об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Принципалом.

**3.3.** Оказывать Агенту необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг связи Принципала на Территории действия Принципала, информацию о планах продаж и развитии сети связи Принципала.

**3.4.** Утверждать отчеты Агента (п. 7 настоящего Приложения) или сообщать Агенту об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Принципалом.

**3.5.** На основании утвержденного Отчета (Приложения 5) выплачивать Агенту вознаграждение за исполненные поручения.

**3.6.** Предупреждать Агента о профилактических и ремонтных работах на сети Принципала за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Принципал не мог и не должен был предвидеть.

**4. Порядок взаимодействия с подразделениями Принципала.**

**4.1.** С целью исполнения условий договора Агент осуществляет взаимодействие с подразделениями Принципала на Территории действия Агента.

**4.2.** Принципал в рамках взаимодействия с Агентом по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:

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

**5. Перечень информационных ресурсов Принципала, доступ к которым предоставляется Агенту.**

№ п/п	Наименование	Режим доступа (круглосуточно, часы, дни)
1.	МПЗ-ЕЛК (Модуль приёма заявок единого личного кабинета)	Круглосуточно
2.	Корпоративный портал Принципала team.rt.ru	Круглосуточно
3.	ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера)	Круглосуточно
4.	ЕБЗ (Единая база знаний)	Круглосуточно

**6. Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**

**6.1.** Для обеспечения качественного процесса Кампании Агент обеспечивает наличие:

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

## 6.2. Требования к персоналу.

### 6.2.1. Характеристики голоса:

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

### 6.2.2. Стиль общения при разговоре с Абонентом:

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

### 6.2.3. Уровень компетенции сотрудников Агента:

- Знание ПК на уровне пользователя;

- знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Принципалом, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Принципалом, особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Принципала;
- знание стандартов обслуживания, доведенных до Агента Принципалом;
- знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Кампании.

### 6.3. Оценка компетентности сотрудников Агента:

6.3.1. Агент проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Принципала о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Агентом по согласованию с Принципалом.

6.3.2. Принципал проводит регулярное тестирование сотрудников Агента по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Агентом по согласованию с Принципалом.

6.3.3. Принципал вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Агента и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.

## 7. Формы отчетов

7.1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Агентом ежедневно.

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

7.2. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Агентом ежедневно.

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

7.3. Форма итогового отчета. Предоставляется Агентом по итогу отчетного периода.

№	Филиал	RNABN	УСЛУГА	Телефон	Абонент	Адрес установки	Статус
Примеры заполнения							
1	ЕФ	XXXXXXA	ШПД	(XXX) XXXXXXXX	Иванов И. И.	Новосибирск, ул. Шевченко, 17, к. 81	Недозвон
2	ЕФ	XXXXXXB	IP TV	(XXX) XXXXXXXX	Петров И. А.	Новосибирск, ул. Шевченко, 17, к. 81	Дозвон - согласие
3	ЕФ	XXXXXXC	IP TV	(XXX) XXXXXXXX	Васильев Г. М.	Новосибирск, ул. Шевченко, 17, к. 81	Дозвон - отказ

7.4. Форма итогового отчета. Предоставляется Агентом 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

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

Наименование базы	Предлагаемая услуга	План-объем выданной базы, тыс.	Передано Агенту в работу	Загружено в ПО	% переданной базы от плана	Дата передачи Агенту	Дата начала обзвона/текущий статус	Агент	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 IP TV	Заведено заявок на ШПД	Заведено заявок на ШПД+ IP TV
База N																							
<b>ИТОГО _____ филиал</b>																							
База N																							
<b>ИТОГО _____ филиал</b>																							
База N																							
<b>ИТОГО _____ филиал</b>																							
База N																							
<b>ИТОГО _____ филиал</b>																							
База N																							
<b>ИТОГО _____ филиал</b>																							
<b>ИТОГО</b>																							

от Принципала:

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

М.П.

от Агента:

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

М.П.

**Форма заказа**

**Заказ № \_\_\_\_\_**

г. Новосибирск

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 г. между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_, далее именуемому "Договор" ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Принципал", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с одной стороны, и \_\_\_\_\_, далее именуемое "Агент", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Принципал поручает Агенту за вознаграждение выполнение поручений от имени и за счет Принципала по проведению Кампании посредством проведения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Агента, проведению Исходящего обзвона с предоставлением Абоненту консультации на основании предоставленной выборки Кампаний в целях продаж (допродаж) услуг ШПД и IPTV действующим и потенциальным клиентам Абонентам ПАО «Ростелеком»  
:

№	Макрорегиональный филиал/региональный филиал, по которому осуществляется обзвон	Наименование и содержание Кампании	Идентификатор базы телефонных 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 настоящим Заказом, Стороны руководствуются условиями Договора.

**ФОРМА ЗАКАЗА УТВЕРЖДЕНА:**

**от Принципала:**

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

**М.П.**

**от Агента:**

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

**М.П.**





### Расчет стоимости услуг Агента

1. Вознаграждение Агента за оказанные услуги выплачивается Принципом Агенту согласно разделу 4 настоящего Договора.
2. Вознаграждение Агента указано в Таблице:

	Результат исходящего обзвона	Цена, руб. без НДС	Примечание
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	<b>Фиксированная ставка 100 руб. за факт миграции + А + В.</b>	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	<b>А + В</b>	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.

**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.

**Оптовое предложение** – маркетинговое предложение, в рамках которого Абонент единовременно оплачивает услуги за весь период действия (более одного месяца) данного предложения.

\*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.

**от Принципала:**

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

**М.П.**

**от Агента:**

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

**М.П.**

**Порядок взаимодействия  
Принципала и Агента по обеспечению безопасности  
информационных ресурсов Принципала.**

**1. Общие положения.**

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

1.2. Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Агента осуществляет подразделение безопасности Агента.

1.3. Агент 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 Агента, из числа штатных работников Агента назначаются ответственные за информационную безопасность, также допускается выполнение технологических операций по обеспечению безопасности на договорной основе сторонними организациями, согласованными с Принципом.

1.5. Принципал 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 Агентом требований безопасности, закрепленных договором и приложениями к нему.

**2. Безопасность рабочих мест.**

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

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

2.3. Настройки политик безопасности операционной системы рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Принципала, должны соответствовать политикам, принятым в Корпоративных Автоматизированных Информационных Системах (КАИС) Принципала.

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

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 Агента.

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

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

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

**3. Доступ к информационным ресурсам.**

3.1. Аутентификация пользователя Агента при доступе к информационным ресурсам Принципала 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 Принципала.

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

3.3. Доступ к информационным ресурсам Принципала предоставляется только штатным работникам Агента (третьих лиц привлеченных Агентом для исполнения обязательств по договору) на основании заявки оформленной Агентом, подписанной руководителем подразделения Агента, согласованной Службой безопасности Агента, руководителем подразделения Принципала - владельцем ресурса, ИТ-подразделением Принципала и Службой безопасности Принципала.

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 Агента к информационным ресурсам Принципала 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 Агента, запросившего доступ.

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

3.8. Уволенные работники Агента (третьих лиц, привлеченных Агентом) 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 Принципала, руководитель подразделения Агента, оформивший допуск информирует ИТ-подразделение Принципала не позднее 3 дней после подачи заявления об увольнении с указанием фактической даты прекращения допуска. Подразделение по работе с персоналом Агента не реже 1 раза в месяц информирует Службу безопасности Принципала об уволенных работниках и работниках переведенных на другие должности.

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

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

#### **4. Реагирование на инциденты информационной безопасности.**

4.1. Агент должен информировать Службу безопасности Принципала обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности.

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

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

#### **5. Применение средств защиты информации.**

5.1. Установка средств защиты информации Агентом должна в обязательном порядке согласовываться со Службой безопасности Принципала.

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

5.3. Агент 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 Агента.

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

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

#### **6. Доступ в сеть Интернет.**

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

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

6.3. Контент-контроль доступа в сеть Интернет работниками Агента осуществляет Служба безопасности Агента.

6.4. Взаимодействие работников Агента с Агентом 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 Принципала или Агента в сети Интернет.

6.8. Не допускается оплата услуг пользователей онлайн-сервисов Интернет в личных целях с рабочих мест Агента.

#### **7. Антивирусная безопасность.**

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

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

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;
- сервера: файловые, внутренние почтовые и сервера 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 Принципала, невозможно оснастить антивирусным программным обеспечением, по согласованию со Службой безопасности Принципала, 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 Агентом в адрес Принципала, должны быть подписаны электронной цифровой подписью, в соответствии с порядком принятым у Принципала 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 Агента должен осуществляться контроль состояния информационной безопасности Агента.

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

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

9.4. Внезапные проверки проводятся Службой безопасности Агента или Принципала 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 Агента совместно со

Службой безопасности Принципала 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 Агента, изменения в технологии работы, состава программно-аппаратного обеспечения.

#### **10. Обучение персонала.**

10.1. Агент (иное лицо, привлеченное Агентом) 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 Принципала. 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. Принципал обязуется проводить обучение работников Агента ответственных за информационную безопасность не реже 1 раза в год.

#### **11. Ответственность.**

11.1. Работники Агента (иных лиц привлеченных Агентом), 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 Принципалу, явившиеся следствием нарушения информационной безопасности, материалы предаются в правоохранительные органы.

**от Принципала:**

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

**М.П.**

**от Агента:**

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

**М.П.**

**Форма Отчета за \_\_\_\_\_ (месяц) 201\_\_ года**

**ОБРАЗЕЦ**

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, и ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, составили настоящий Отчет по договору об оказании услуг № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. (далее «договор») за \_\_\_\_\_ месяц 2015 года о том, что:

1. Расчет выплат по итогам отчетного периода в соответствии с приложением 3 к агентскому договору за организацию и проведение Кампаний в целях \_\_\_\_\_:

Услуга	Наименование работ	Период	Объем переданной базы	Объем обработанной базы	% Дозвона	% Согласий от контактов	% Подключений от _____	Цена вознаграждения, руб. без НДС	Начисление 1, руб. без НДС	Начисление 2, руб. без НДС	Начисление 3, руб. без НДС	Сумма вознаграждения 1, руб. без НДС	Сумма вознаграждения 2, руб. без НДС	Сумма штрафов, за разовые упущения, руб. без НДС	Сумма вознаграждения, руб. без НДС	НДС, руб.	Сумма вознаграждения, руб. с НДС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13=9+(11-10)	14=12-10	15	16=13+14-15	17	18
ШПД	смена технологии																
	подключени е доп. опции																
	подключени е доп. пакета																
	смена тарифного плана																
	Итого по ШПД																
IP TV	смена технологии																
	подключени е доп. опции																
	подключени е доп. пакета																
	смена тарифного плана																
	Итого по IP TV																
ОТА	смена технологии																
	подключени е доп. опции																
	подключени е доп. пакета																
	смена тарифного плана																
	Итого по IP TV																
ИТОГО																	

Агентские поручения оказаны в срок и в полном объеме. Стороны претензий друг к другу не имеют.

*Принципал*

должность

подпись/расшифровка подписи

дата утверждения отчета

м.п.

*Агент*

должность

подпись/расшифровка подписи

дата представления отчета

м.п.

### **ФОРМА ОТЧЕТА УТВЕРЖДЕНА:**

**от Принципала:**

\_\_\_\_\_

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

**м.п.**

**от Агента:**

\_\_\_\_\_

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

**м.п.**



**ФОРМА АКТА №**  
**проверки исполнения Агентом обязательств, предусмотренных**  
**агентским договором**

« » 201\_ г.

**ОБРАЗЕЦ**

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность лица, проводившего проверку) действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ в соответствии с п. 3.4.3. Агентского договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 г (далее  
«Договор»), заключенного между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_, именуемым далее  
«Агент», проведена проверка исполнения Агентом обязательств по Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Агента с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.**

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

**Не исполнение, либо ненадлежащее исполнение Агентом основных требований Договора**

**1. Некорректное ведение диалога с Абонентом**

1.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

1.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный случай штраф, установленный в Приложении № 7 к Договору.

**2. Некорректное оформление заявок на подключение:**

2.1. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

2.2. \_\_\_\_\_  
(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный случай штраф, установленный в Приложении № 7 к Договору.

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

*Принципал*  
должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата утверждения отчета  
м.п.

*Агент*  
должность  
подпись/расшифровка подписи  
дата представления отчета  
м.п.

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА:**

**от Принципала:**

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

**м.п.**

**от Агента:**

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

**м.п.**

### **Штрафные санкции**

Настоящее приложение предусматривает порядок взыскания и размер штрафных санкций за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по агентскому договору № \_\_\_\_\_ от «    » \_\_\_\_\_ 201\_ года (далее – договор).

**Агент несет перед Принципалом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору следующую ответственность:**

1. За каждую документально обоснованную претензию о ведении диалога с Абонентом с нарушением условий п. 6 Приложения 1 к настоящему Договору взимается штраф в размере 1 200 (одна тысяча двести) рублей.
2. За каждый факт оформления заявок на подключение в информационных системах Принципала с нарушением требований, предъявляемых Инструкцией по работе в данных системах, Агенту начисляется штраф в размере 1 000 рублей.
3. За каждый выявленный и документально подтвержденный случай действий по продвижению услуг другого оператора в рамках диалога с Абонентом Принципала с Агента взимается штраф в размере 150 000 (сто пятьдесят тысяч) рублей.
4. Принципал уменьшает вознаграждение Агента на соответствующую сумму штрафов.
5. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от исполнения обязательств согласно договору.

**от Принципала:**

\_\_\_\_\_

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

**М.П.**

**от Агента:**

\_\_\_\_\_

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

**М.П.**

## **СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», в \_\_\_\_\_  
Степановича, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Публичное  
акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в  
дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_, действующего на  
основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, заключили настоящий договор (далее –  
«Договор») о нижеследующем.

### **1. 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 \_\_\_\_\_, включая их законных представителей и правопреемников.

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

1.4. **«Получающая Сторона»** - сторона, которой может быть как ПАО «Ростелеком», так и \_\_\_\_\_, 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 раскрывать 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 каналов закрытой электронной почты (с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ) и указанием о том, 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 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 сохраняют 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 (*в случае, если Получающей Стороной является ПАО «Ростелеком» - реальный, документально подтвержденный ущерб*), 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. Любые споры и разногласия между Сторонами, касающиеся настоящего Соглашения, подлежат разрешению посредством проведения консультаций и переговоров. Споры и разногласия, которые не могут быть урегулированы Сторонами путем проведения консультаций и переговоров, могут быть переданы заинтересованной Стороной на рассмотрение судебных органов в порядке, установленном законодательством.

5.2. К отношениям Сторон, не урегулированным настоящим Соглашением, применяется законодательство Российской Федерации.

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

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

## **6. 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 заказным письмом, доставлены курьером или переданы уполномоченным представителем по следующим адресам:

Передающая Сторона: \_\_\_\_\_

Получающая Сторона: \_\_\_\_\_

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 отношениям 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. Ни одна из Сторон не вправе передавать Третьим лицам полностью или частично свои права и обязанности по настоящему Соглашению без предварительного письменного согласия другой Стороны.

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.

**от Принципала:**

\_\_\_\_\_

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

**М.П.**

**от Агента:**

\_\_\_\_\_

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

**М.П.**