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

г. Москва “ ” 202\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Вице-Президента по работе с массовым сегментом Годовикова Антона Вячеславовича, действующего на основании доверенности №01/29/45/21 от 09.02.2021, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**

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

* 1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым Заказчиком заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
  2. **«Абонентский договор»** – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
  3. **«Исходящий обзвон»** - мероприятие в рамках проведения «Директ - маркетинговой кампании», осуществляемое с целью получения от Абонента Заявки на подключение Услуг связи дополнительно/взамен к уже подключенным.
  4. **«Директ-маркетинговая кампания»** – комплекс мероприятий Исполнителя, включающий в своем составе разъяснения сотрудникам Исполнителя и проведение исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной Выборки.
  5. **«Заявка на подключение Услуг связи»** - зафиксированное сотрудником Исполнителя и переданное Заказчику желание Абонента заключить Абонентский договор на оказание услуг связи Заказчиком. В Заявке на подключение указываются: адрес, ФИО, контактный телефон Абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора, согласованные Сторонами в Форме Заявки.
  6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Исполнителя информации об Услугах связи, тарифах, Акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
  7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
  8. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или наборы Услуг связи, оказываемые Заказчиком Абонентам.
  9. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках исходящего обзвона сотрудниками Исполнителя, проведение с Абонентом либо совершеннолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
  10. **«Структурные подразделения Заказчика»** - Макрорегиональные филиалы МРФ «Волга»: Кировский филиал, Башкирский филиал, Нижегородский филиал, Оренбургский филиал, Пензенский филиал, Самарский филиал, Саратовский филиал, Ульяновский филиал, Филиал в Республике Татарстан, Филиал в Удмуртской Республике, Филиал в Республике Марий Эл, Филиал в Республике Мордовия, Филиал в Чувашской Республике.

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

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Заказчика совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется организовать и провести в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным Абонентам ПАО «Ростелеком» Директ-маркетинговые кампании (далее – Кампании).
   2. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее Заявка) (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).
      1. Заявка должна содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре. С момента подписания Заявки Сторонами, она является неотъемлемой частью Договора.
      2. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      3. Срок рассмотрения Заявки Исполнителем – один рабочий день с момента получения Заявки. По окончании указанного срока Исполнитель предоставляет Заказчику оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах либо мотивированный отказ от ее подписания, с указанием на пункты Договора, которому она не соответствует. Заказчик и Исполнитель в последнем случае дорабатывают текст Заявки в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Исполнитель направляет в адрес Заказчика оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах.
      4. Срок рассмотрения и подписания Заявки Заказчиком – 3 (три) рабочих дня с момента получения, согласно п.2.2.3. Договора. После подписания Заявки один экземпляр возвращается Исполнителю.
   3. Сроки организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по 31.12.2021 г. Срок организации и проведения Кампании по каждой отдельной Заявке, указывается в такой Заявке.
   4. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заявке.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Исполнитель обязан:** 
      1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
      2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные п.2.4. Договора сроки.
      3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию о Кампаниях.
      4. В случае невозможности организации и проведения Кампаний, либо изменения условий их организации и проведения, письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампании, указанной в соответствующей Заявке.

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

* + 1. Использовать передаваемую Заказчиком информацию только в целях, определённых Заказчиком, либо согласованных с ним.
    2. В случае получения Исполнителем уведомления Заказчика об отзыве выданной ранее доверенности Исполнитель обязан незамедлительно возвратить подлинную доверенность в ответственное подразделение Заказчика.
    3. Осуществлять свою деятельность по настоящему Договору в строгом соответствии с поручениями Заказчика и в пределах полномочий, определяемых, выданной Исполнителю доверенностью, соблюдать положения лицензий Заказчика и нормативно-правовых актов Российской Федерации в области связи.
    4. Устранять выявленные Заказчиком нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Заказчика в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Исполнителя о выявленных фактах нарушений.
    5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить в ответственное подразделение Заказчика выданные в соответствии с настоящим Договором, доверенности, а также иные документы, полученные от Заказчика и Пользователей в связи с исполнением Договора.
    6. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию.
    7. Рассматривать акты, составленные Заказчиком по результатам осуществления контроля исполнения обязательств Исполнителем в соответствии с условиями соответствующего Дополнительного соглашения, подписывать их или давать мотивированные возражения в течение 5 рабочих дней с момента предоставления соответствующих актов. В случае не предоставления в указанные сроки подписанного акта или мотивированного возражения, акт считается принятым Исполнителем и является основанием для применения санкций, установленных соответствующим Дополнительным соглашением к настоящему договору;
    8. Обеспечить наличие в штатной структуре профильных сотрудников, а также технологических средств для выполнения следующего функционала:
    - оперативное и качественное взаимодействие с Заказчиком для выполнения обязательств по Договору,
    - своевременный подбор операторов, обучение и развитие, мотивация и удержание персонала Исполнителя,
    - мониторинг качества работы и проведение работ над ошибками сотрудников Исполнителя в объеме, достаточном для оказания Услуг надлежащего качества,
    - иной функционал, необходимый для оказания Исполнителем Услуг надлежащего качества в соответствии с условиями настоящего Договора и Дополнительных соглашений к нему.
    1. Самостоятельно проводить обучение своих сотрудников технологиям Дистанционного обслуживания с учетом специфики различных каналов коммуникаций с клиентами в т.ч. с привлечением сторонних организаций. Самостоятельно проводить обучение своих сотрудников по продуктам и услугам Заказчика на основе нормативной документации, инструктивных, информационных и рекламных материалов, предоставленных Заказчиком;
    2. Проводить дополнительное обучение операторов Исполнителя в случаях изменения алгоритмов продаж и обслуживания, запуска новых Услуг и Акций в сроки, согласованные с Заказчиком;
    3. Проводить на ежемесячной основе мероприятия, с целью обеспечения требуемого уровня качества исполнения Поручений;
    4. При исполнении Поручений следовать предоставленным Заказчиком сценариям разговора. Изменения сценария разговора доводятся Заказчиком до сведения Исполнителя по электронной почте или через информационные ресурсы Заказчика, а также способами, предусмотренными в Дополнительных соглашениях;
    5. Обеспечивать условия для проведения обучения сотрудников Исполнителя, в т.ч. с участием представителей Заказчика в согласованное время и порядке;
    6. Исполнитель обязуется отстранять от исполнения Получений сотрудников Исполнителя, качество работы которых не соответствует требуемому уровню. Несоответствие требуемому уровню определяется по факту наличия критических ошибок, выявленных в ходе тестирования и по итогам оценки качества работы за отчетный период. Сотрудники Исполнителя, допустившие критические ошибки, не допускаются до исполнения Поручений вплоть до полного устранения замечаний путем дополнительного обучения
  1. **Заказчик обязан:**

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

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

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

**3.3. Исполнитель имеет право:**

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

3.3.2. Запрашивать необходимую для исполнения настоящего Договора информацию об Услугах связи, предоставляемых Заказчиком.

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

**3.4. Заказчик имеет право:**

* + 1. Получать от Исполнителя документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, а также информацию и документы, связанные с договорами об оказании Услуг связи, заключенными Исполнителем с Абонентами.
    2. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.
    3. В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.
    4. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%, исключая отозванные из обработки по инициативе Заказчика. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 Приложения №1 к настоящему договору.
    5. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в заведенные заявки не менее чем 3%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
    6. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Исполнитель по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в подключенные Услуги связи не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.
    7. Контролировать исполнение условий настоящего договора Исполнителем и в случае выявления неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств Исполнителем применять штрафные санкции, указанные в Приложении №3 соглашении к настоящему договору;
    8. Осуществлять контроль качества работы Исполнителя в части коммуникации с абонентами и потенциальными клиентами с использованием Документированных процедур ПАО «Ростелеком», актуальных на момент действия данного договора, доведенных до Исполнителя, в том числе следующими методами:
* Контрольные обращения и заявки по дистанционным каналам в рамках исполнения условий настоящего Договора и Дополнительных соглашений Исполнителем под видом «Тайного покупателя».
* Прослушивание аудио, просмотр видео записей диалогов,
* Проверка корректности заявок, оформленных операторами Исполнителя в информационных системах Заказчика;
* Проверка корректности действий операторов Исполнителя в информационных системах Заказчика;
* Любые другие доступные методы контроля качества в части коммуникации с абонентами и потенциальными клиентами.
  + 1. Заказчик оставляет за собой право письменно/по электронной почте запрашивать от Исполнителя статистические отчеты, доступы к информационным системам, которые могут потребоваться для контроля качества в части коммуникации с абонентами и потенциальными клиентами;
    2. Направлять в адрес Исполнителя рекомендации в части обучения и проверки знаний сотрудников Исполнителя, основанные на результатах контроля качества работы Исполнителя.

1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
   1. Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Исполнителя, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля \_\_ копеек, в том числе НДС по ставке действующего законодательства – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рубля \_\_ копеек. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.
   2. Счет-фактура выставляется в соответствии с требованиями действующего налогового законодательства РФ. Исполнитель обязуется выставить в соответствии с законодательством Российской Федерации и передать Заказчику соответствующие счета-фактуры не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента оказания Услуг, а в случае получения сумм частичной оплаты в счет предстоящего выполнения Услуг, не позднее 5 (пяти) календарных дней, считая со дня получения Исполнителем указанных сумм оплаты. При этом счет-фактура должен содержать реквизиты Договора, а также наименование Услуг, за которые осуществлен платеж. В случае оформления и выставления счёта-фактуры с нарушением законодательства Российской Федерации Исполнитель несёт ответственность в размере суммы НДС по соответствующему счету-фактуре, умноженной на ¼ (одну четвёртую) действующей по состоянию на день предъявления претензии ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации.
   3. Расчеты между Сторонами осуществляются на основании Приложения №3 к настоящему Договору и утвержденного Заказчиком Отчета Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору).
   4. Размер вознаграждения, предусмотренный Приложением №2 к настоящему Договору, определяется на основании Отчета Исполнителя по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору.
   5. Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:
      1. Исполнитель не позднее 10 (десятого) числа после окончания проведения Кампании, направляет Заказчику Отчет Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору) и счет на сумму вознаграждения. Оригиналы документов направляются почтой или курьером, копии документов передаются по электронной почте на указанные в тексте Договора электронные адреса Заказчика
      2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета Исполнителя проводит проверку данных, указанных в Отчете Исполнителя, и подписывает его, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Отчета Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется устранить выявленные Заказчиком нарушения и предоставить Отчет Исполнителю с внесенными изменениями на повторное согласование в соответствии с условиями, указанными в настоящем пункте.
      3. При отсутствии замечаний Заказчик утверждает Отчет Исполнителя и направляет один экземпляр утвержденного Отчета Исполнителя в адрес Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения.
      4. В случае непредставления Заказчиком в сроки, указанные в п.п.4.4.2, 4.4.3. настоящего Договора, подписанного Отчета Исполнителя, либо непредставления в указанные сроки мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнителя, такие Отчеты Исполнителя считаются согласованными Заказчиком в редакции, предложенной Исполнителем, а сведения, указанные в таких Отчетах Исполнителя, считаются принятыми Заказчиком без возражений, поручения исполненными.
   6. Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке: Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 20 (двадцати) дней после окончания отчетного периода или 7 рабочих дней с даты подписания отчёта выполненных работ в зависимости от того, какой срок наступает позднее, на основании оригинала счета, и утверждённого обеими сторонами отчёта по выполнению работ.
   7. Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.
   8. Стороны договорились провести оплату за услуги и ШПД, ИТВ, ОТА, мобильную связь, видеонаблюдение, умной колонки оказанные за период с       01.03.2021 по 31.12.2021, в сумме 4 137 768,00 (четыре миллиона сто тридцать семь тысяч семьсот шестьдесят восемь рублей) рубля 00 копеек, в том числе НДС по ставке действующего законодательства – 689 628,00 (шестьсот восемьдесят девять тысяч шестьсот двадцать восемь) рублей 00 копеек., в течении 15 рабочих дней после подписания документов на оплату (счет, акт, счет фактура).
2. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Стороны обязуются осуществлять передачу и использовать конфиденциальную информацию в соответствии с требованиями, изложенными в Соглашении о конфиденциальности (Приложение № 9 к настоящему Договору).
   2. Безопасность информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору, обеспечивается в соответствии с «Порядком взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика» (Приложение № 4 к настоящему договору).
3. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Отдельные условия исполнения Договора, определены в Приложении № 8 «Общие условия исполнения Договора» (далее – Условия).

6.2. Условия подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

6.3. В соответствии с п.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

6.3.1. Контактные данные Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

6.3.2. Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: ocoinfo@rt.ru; контактный телефон:8-800-301-57-01.

6.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением Договора Стороны понимают условия Договора и Приложений к нему прямо названные таковыми.

6.5. Пункт 4.6. Условий Сторонами не применяется.

6.6. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, указанных в п.5.4. Условий, в соответствии с п.5.4.1 Условий в Арбитражный суд г. Москвы

6.7. В соответствии с п. 7.4. Условий Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:

6.7.1. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Починка Никита Михайлович, Руководитель направления

+7 9200001564, .pochinka@volga.rt.ru

Яровиков Егор Владимирович, Менеджер

тел. (499)999-8283 вн. 1192, моб. +7 9202947000, Egor.Yarovikov@rt.ru

6.7.2. Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

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

тел. +\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.8. По Договору Стороны не применяют положения раздела 8 Условий «Обеспечение исполнения обязательств по Договору».

6.9. Условия о конфиденциальности регулируются соглашением, предусмотренным в Приложении № 9 к Договору «Соглашение о конфиденциальности».

6.10. В части привлечения к исполнению обязательств по Договору третьих лиц Стороны руководствуются подпунктом 3.10 Технического задания.

6.11. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, превалирующую силу будут иметь условия Договора.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Возмещению подлежат убытки в форме реального ущерба, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
   3. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   4. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.5. Договора. В случае если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты), неустойка не начисляется и не уплачивается.
   5. Если организации и проведения Кампании по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения стоимости в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3.
   6. В случае если Исполнитель не произвел организацию и проведение Кампании, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.4.1.Договора).
   7. В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
2. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ** 
   1. Исполнитель собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим Договором.
   2. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.
   3. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Абонентов, Исполнитель обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.
   4. Исполнитель обязуется уничтожить персональные данные Абонентов в случае достижения цели обработки персональных данных Клиентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.
   5. Исполнитель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Заказчика, в сроки, указанные в таком запросе.
3. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует один год, либо до исчерпания Максимальной суммы вознаграждения по договору, указанной в п. 4.1. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.
   2. Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом с уведомлением/извещением о вручении (далее - извещение), курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое уведомление, уполномоченному представителю Стороны, принимающей такое уведомление, по акту приема-передачи документов. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов. Условия настоящего раздела Договора не применяются для оформления и направления документов посредством системы электронного документооборота, если в отношении таких документов Сторонами заключено Соглашение об использовании электронных документов, размещенное по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. Датой получения документов будет считаться дата получения документа в системе электронного документооборота.
   3. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться документами посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в Соглашении об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. В случае оформления документа посредством системы электронного документооборота, требования настоящего Договора в части подписания документа на бумажном носителе, а также об обмене экземплярами такого документа на бумажном носителе не применяются. Стороны установили, что обмен электронными документами посредством электронного документооборота допускается только с использованием квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота, зарегистрированных в Сети доверенных операторов электронного документооборота, утвержденной ФНС России. В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Поставщик/Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/.
   4. Поставщик (Исполнитель/Подрядчик) не имеет права уступать свои права (требования) по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия Покупателя (Заказчика). В случае нарушения указанного запрета Поставщик (Исполнитель/Подрядчик) обязан выплатить Покупателю (Заказчику) штраф в размере 10 % (десять процентов) от цены Договора.
   5. Не допускается привлечение субисполнителей.
   6. 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.
   7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, за исключением случаев, когда договор подписывается в электронной форме с использованием технических средств электронной торговой площадки или оператора электронного документооборота.
   8. Неотъемлемой частью Договора являются:

* Приложение № 1. Техническое задание.
* Приложение № 2. Форма Заявки.
* Приложение № 3. Расчёт вознаграждения.
* Приложение № 4. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика.
* Приложение № 5. Форма Отчета.
* Приложение № 6. Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств.
* Приложение № 7. Форма доверенности.
* Приложение № 8. Общие условия исполнения Договора.
* Приложение № 9. Соглашение о конфиденциальности.

**10. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АНДРЕСА СТОРОН:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **ПАО «Ростелеком»**  ИНН 7707049388, КПП 770545001  р/с 40702810338100100511  Банк: ПАО Сбербанк, г. Москва  БИК 044525225  к/с 30101810400000000225  ОГРН 1027700198767, ОКПО 17514186  Место нахождения: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15  Почтовый адрес: 115172, г. Москва, ул. Гончарная, д.30  **Подписи сторон** | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Вице-Президент  по работе с массовым сегментом  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**Приложение № 1 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Порядок выполнения поручений**

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

1. **Состав мероприятий**

Предметом договора является выполнение поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе разъяснения сотрудникам Исполнителя и проведение исходящего обзвона на основании предоставленной выборки с предоставлением Абоненту Консультации с целью продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2021 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

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

1. **Обязанности Исполнителя.**
   1. Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Заказчиком в официальных уведомлениях Заказчика, направляемых Исполнителю.
      1. Официальное уведомление Заказчика, указанное в п. 2.1., в обязательном порядке должно содержать:
         1. сроки и время осуществления исходящего обзвона;
         2. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
         3. порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
         4. базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.
   2. Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов [Kirill.Kiselev@rt.ru](mailto:Kirill.Kiselev@rt.ru), либо Egor.Yarovikov@rt.ru на адрес: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:Dmitry.Poznyakov@unicomgr.ru) содержащее все условия проведения исходящего обзвона, указанные в п.2.1.1. настоящего Приложения.
      1. Официальное уведомление направляется Исполнителю в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения исходящего обзвона и считается принятым Исполнителем с момента получения Заказчиком сообщения о прочтении официального уведомления.
      2. С момента получения официального уведомления и до момента начала проведения исходящего обзвона Исполнитель вправе инициировать внесение изменений в условия проведения исходящего обзвона, согласовав их с Заказчиком.
      3. Исполнитель фиксирует и передает представителю Заказчика результаты исходящего обзвона в порядке и сроки, определенные условиями проведения кампании по исходящему обзвону, указанными в официальном уведомлении Заказчика.
      4. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика увеличивать объемы обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце, предшествующем месяцу получения указанного требования в месяце, следующем за месяцем получения указанного требования в границах определенных максимальным объемом выборки.
   3. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.
   4. Исполнитель обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.
   5. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
   6. Исполнитель обеспечивает конвертацию принятых в работу контактов в подключенные Услуги связи не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.
   7. Исполнитель обеспечивает приём заявки на подключение со сроком подключения не более 7 дней.
   8. Исполнитель обязуется в ежедневном режиме загружать результаты проведённых обзвонов по переданным базам в ИС Заказчика.
2. **Требования к исполнению Исполнителем обязательств.**
   1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполнения данных поручений.
   2. При выполнении поручений, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.
   3. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Заказчика.
   4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами Заказчика на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика и представлять отчет, по запросу Заказчика, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.
   5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.
   6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ.
   7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.
   8. Параметры дозвона до абонента определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
   9. Обеспечить предоставление не менее 80 рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения исходящего обзвона по договору с ПАО «Ростелеком».
   10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.
3. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем**
   1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.
   2. Утверждать предоставленные Исполнителем Заявки на подключение или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.
   3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг связи Заказчика на Территории действия Заказчика, информацию о планах продаж и развитии сети связи Заказчика.
   4. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.
   5. На основании утвержденных Отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение за исполненные поручения.
   6. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.
4. **Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.**
   1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие с подразделениями Заказчика на Территории действия Исполнителя.
   2. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:
      * о технических неисправностях Сети Заказчика;
      * о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
      * об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;
      * об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем.
5. **Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.**

| №  п/п | Наименование | Режим доступа (круглосуточно, часы, дни) |
| --- | --- | --- |
|  | ЕИССД (Единая информационная система сервиса дилера) | Круглосуточно |
|  | Корпоративный портал Заказчика <https://teamwork.rt.ru> | Круглосуточно |
|  | ЛКД ( Личный кабинет дилера по г. Москва и МО) | Круглосуточно |

1. **Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**
   1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:
      * квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;
      * помещений c рабочими местами;
      * компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
      * ознакомление с новой информацией всего состава работников;
      * необходимого уровня квалификации работников;
      * своевременные разъяснения работникам на основании материалов, предоставленных Заказчиком по проводимой Директ-маркетинговой кампании.
   2. Требования к персоналу.
      1. Характеристики голоса:
      * темп речи бодрый, но не быстрый, норма: сто двадцать слов в минуту;
      * дикция хорошая, речь членораздельная;
      * интонация: уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие и уверенность, корректность.
      * Исполнитель определяет конкретные требования к внешнему виду сотрудников, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних Стандартов.
      1. Стиль общения при разговоре с абонентом:
      * Интонация сотрудника: уважительная, деликатная, заинтересованная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность;
      * Сотрудник свободно владеет навыками общения и ведения переговоров по телефону;
      * Сотрудник ориентирован на результат;
      * Сотрудник вежливо и грамотно ведет диалог с абонентом;
      * Соблюдение партнерского стиля взаимодействия с абонентом;
      * Сотрудник полностью сконцентрирован на решении задач абонента. Во время обработки вызовов не допускается посторонних действий – разговоры с другими сотрудниками и т.п.
      * Сотрудник слушает вопрос (объяснения) абонента, не перебивая. В виде исключения возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений, не относящихся к сути запроса абонента;
      * Сотрудник выражает заинтересованность, задавая уточняющие вопросы;
      * Сотрудник не настаивает на своих рекомендациях и не ссылается на личный опыт;
      * Сотрудник не демонстрирует свое превосходство в знаниях;
      * Сотрудник не использует (не озвучивает имеющуюся в базе данных) персональную информацию абонента (адрес, номер мобильного телефона и т.п.) до полного подтверждения её со стороны абонента;
      * В речи отсутствуют признаки проявления отрицательных эмоций и неконструктивного поведения (усталости, недовольства, высокомерия, нетерпеливости, прямого отрицания утверждений абонента, смеха);
      * Сотрудник обращается к абоненту только на «Вы». Не допускается использование в обращении слов «Абонент» и «Клиент».
      * Используются принятые для языка общения слова вежливости.
      * Не допускается фамильярное и панибратское отношение.
      * Сотрудник не использует в своей речи повелительное наклонение и категоричные высказывания.
      * Во время разговора сотрудник не допускает создания нежелательного фонового шума (звуков, не имеющих прямого отношения к действиям, проводимым во время разговора)
      * Применение выдержанной стандартизованной лексики и норм языка, на котором ведется общение.
      * Акцент на позитивных моментах.
      * Используются технологии трансляции обратной связи абоненту.
      * Исключается спор с абонентом в диалоге.
      1. Уровень компетенции сотрудников Исполнителя:
      * Знание ПК на уровне пользователя;
      * знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Заказчиком, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Заказчиком, особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Заказчика;
      * знание стандартов обслуживания, доведенных до Исполнителя Заказчиком;
      * знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Директ-маркетинговой кампании.
   3. Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:
      1. Исполнитель проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Заказчика о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
      2. Заказчик проводит регулярное тестирование сотрудников Исполнителя по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
      3. Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.
2. **Формы отчетов**
   1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

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

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

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

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода, либо в иные сроки по требованию Заказчика.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **RNABN** | **УСЛУГА** | **Телефон** | **Абонент** | **Адрес установки** | **Статус** |
|  | | **Примеры заполнения** | | | | |  |
| 1 | ЕФ | ХХХХХХА | ШПД | (ХХХ) ХХХХХХХ | Иванов И. И. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 81 | Недозвон |
| 2 | ЕФ | ХХХХХХВ | IP TV | (ХХХ) ХХХХХХХ | Петров И. А. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 82 | Дозвон - согласие |
| 3 | ЕФ | ХХХХХХС | ОТА | (ХХХ) ХХХХХХХ | Васильев Г. М. | Екатеринбург г, Ул. Бакинских Комиссаров, 169кВ, кв. 83 | Дозвон - отказ |

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Исполнителем по итогу отчетного периода, либо в иные сроки по требованию Заказчика.

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  | | --- | |  | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение № 2 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма Заявки**

**Начало формы**

**Заявка №\_\_**

г. Москва “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г. между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемому "Договор"

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

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

\*указывается ссылка на прилагаемые документы

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  | | --- | |  | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Конец формы**

**Приложение № 3 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Расчёт вознаграждения**

**Понятия:**

**Успешная заявка** – заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, имеющая на момент формирования отчетности (00 часов 00 минут 8 (восьмой) (13 (тринадцатый) – для отчетного месяца – декабрь) календарный день месяца, следующий за Отчетным периодом) состояние «Услуга подключена»;

**Вознаграждение = (Базовое вознаграждение за продажу услуг + Вознаграждение за допродажу)** \* **KQL - Штрафы**

**Базовое вознаграждение** **за продажу услуг** = (**Вознаграждение** **за подключение моно-услуг**  + **Вознаграждение** **за подключение Пакетов услуг + Вознаграждение за продажу дополнительных услуг)[[1]](#footnote-1) \* Коэффициент качества обработки холодной базы + Вознаграждение за подключение по услуге Мобильной связи +** (**Вознаграждение** **за подключение моно-услуг**  + **Вознаграждение** **за подключение Пакетов услуг + Вознаграждение за продажу дополнительных услуг)[[2]](#footnote-2) \* Коэффициент качества обработки тёплой базы**

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

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

**Вознаграждение за продажу дополнительных услуг =** Количество состоявшихся подключений по услуге Видеонаблюдение \* Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение + Количество состоявшихся подключений по услуге Видеонаблюдение (внешнее) \* Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение (внешнее) + Количество состоявшихся подключений по услуге Умный дом (Базовый комплект) \* Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Базовый комплект) + Количество состоявшихся подключений по услуге Умный дом (Расширенный комплект) \* Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Расширенный комплект)

Коэффициент качества обработки базы:

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

Базовые услуги: ШПД, ИТВ, ОТА

Дополнительные услуги: Видеонаблюдение, Видеонаблюдение (внешнее), Умный дом (Базовый комплект), Умный дом (Расширенный комплект), Мобильная связь

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

Холодная база – набор контактов без подключенной услуги ШПД.

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

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

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

При расчёте вознаграждения за декабрь месяц расчётный период закрывается 00 часов 00 минут 12 (двенадцатого) января.

Подключение Мобильной связи оплачивается по схеме:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Начисления**  **за отчётный месяц,**  **без НДС** | **Ставка, руб.** | |
| **1-ый**  **отчётный  месяц** | **2-ой**  **отчетный месяц** |
| <= 50,00 руб. | 0 | 0 |
| [50,00 руб. ; 100,00 руб.) | 50 | 100 |
| [100,00 руб. ; 200,00 руб.) | 70 | 140 |
| [200,00 руб. ; 399,00 руб.) | 85 | 170 |
| => 400,00 руб. | 100 | 200 |

Отчётным месяцем считается месяц, в который была осуществлена продажа (дата договора).

Второй отчётный месяц – месяц, следующий за отчётным месяцем, в котором была продажа.

Подключение услуги Видеонаблюдение, Видеонаблюдение (внешнее), Умный дом (Базовый комплект), Умный дом (Расширенный комплект) учитывается в расчёте вознаграждения и оплачивается в случае активации приставки на стороне Абонента или независимо от активации в случае факта оплаты полной стоимости оборудования Абонентом единовременно.

Заявки, полученные от Исполнителя в отчётный период, оплачиваются **единожды** при закрытии, согласно статусу заявок в Информационной системе заказчика на 8 (восьмой) (12 (двенадцатый) – для отчетного месяца - декабрь) календарный день месяца, следующего за отчётным.

В расчёт берутся только те заявки, которые были созданы в отчётный период по базам, которые были переданы Заказчиком Исполнителю с поручением выполнить обзвон именно в отчётный период. В противном случае, Заказчик вправе не выплачивать Агентское вознаграждение за подключения по таким заявкам.

**Стартовый платеж** - денежные средства, внесенные Абонентом в счет оплаты Услуг связи и других Услуг Общества, которые будут оказаны в будущем. Размер Стартового платежа определяется Тарифным планом подключаемых Услуг и Абонентского оборудования либо зафиксирован. Стартовый платеж должен быть внесен Абонентом в течение Периода внесения Стартового платежа - до 3 календарных дней с момента подключения Услуг связи. В случае невнесения Стартового платежа в течение Периода внесения Стартового платежа Услуги связи не оказываются.

Заказчик оставляет за собой право выплачивает вознаграждение Исполнителю только в случае зачисления Стартового платежа на лицевой счет Абонента, включая оплату за Абонентское оборудование, и не позднее 7 дней месяца, следующего за отчетным.

В случае если Абонент расторг Абонентский договор по подключенной услуге или имеет Дебиторскую задолженность по счету, то Заказчик вправе не выплачивать Агентское вознаграждение за такое подключение.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Ед. измерения** | **Цена** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД | руб. без НДС | 1 040,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь)[[3]](#footnote-3) | руб. без НДС | 1 270,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ | руб. без НДС | 580,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь)[[4]](#footnote-4) | руб. без НДС | 810,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА | руб. без НДС | 320,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) | руб. без НДС | 1 720,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь)[[5]](#footnote-5) | руб. без НДС | 1 950,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) | руб. без НДС | 1 520,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) | руб. без НДС | 1 010,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) | руб. без НДС | 2 130,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 350,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение (внешнее) | руб. без НДС | 410,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Базовый комплект) | руб. без НДС | 690,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Расширенный комплект) | руб. без НДС | 900,00 |

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

**Особенности расчета вознаграждения за Пакет услуг:**

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

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

**Вознаграждение за допродажу** рассчитывается по следующей схеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип кампании** | **Результат исходящего обзвона** | **Цена, руб. без НДС** | **Примечание** |
| Кампания 1 | Переключение (миграция) абонента с со сменой технологии (xDSL на FTTx /GPON), 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 A и B. 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 200 руб. | Выплачивается за факт подключения |

**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 учитывается только по тем подключениям, заявки на которые были оформлены агентом.

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

Размеры вознаграждения за подключение Подписок:

| Подписка | | Kaspersky Internet Security на 2 устройства | Kaspersky Safe Kids | ESET Internet Security на 3 устройства | ESET Internet Security на 5 устройств | ESET ParentalControl | DrWeb Премиум |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Платящие, ставка вознаграждения, руб. без НДС | 1 платный месяц | 94,05 | 79,65 | 69,5 | 79,5 | 49,5 | 44,5 |
| 2 платный месяц | 94,05 | 79,65 | 69,5 | 79,5 | 49,5 | 44,5 |
| Пользующиеся, ставка вознаграждение руб.  без НДС | 1 платный месяц | 47,03 | 39,83 | 69,5 | 79,5 | 49,5 | 44,5 |
| 2 платный месяц | 47,03 | 39,83 | 69,5 | 79,5 | 49,5 | 44,5 |
| Размер штрафа за некачественную продажу, в случае обращения абонента за корректировкой, руб. без НДС | | 141,00 | 120,00 | 104,25 | 119,25 | 74,25 | 66,75 |

Фактом подключением данных подписок считается начисления за первый полный месяц пользования подпиской на платной основе (Платный месяц).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подписка | Ед. измерения | Цена |
| Ростелеком Лицей  Переход с промо-периода на платную подписку. | руб. без НДС | 250,00 |

Оплата вознаграждения производится за продажи, перешедшие в платное продление и не отключившие услугу в течение бесплатного периода.

**KQL -** коэффициент выплаты по достижению целевого уровня качества обслуживания клиентов в зоне ответственности (Ккач)

Правила определения коэффициента выплаты по показателям

«Показатель по качеству» (Ккач)

|  |  |
| --- | --- |
| Фактически достигнутое значение показателя «Показатель по качеству» Ккач | Коэффициент выплаты, KQL |
| От 75% до 100% | 1 |
| От 60% до 74,9% | 0,9 |
| Менее 59,9% | 0,8 |

Показатель по качеству (Ккач),% рассчитывается по формуле

Оценка диалогов сотрудников Исполнителя осуществляется согласно Методики управления качеством дистанционного обслуживания клиентов В2С ПАО Ростелеком» со стороны ПАО «Ростелеком», которая включает в себя требования по объемам выборок оцениваемых диалогов, а также регулярности проведения и критериям оценки.

Заказчик оставляет за собой право балансировать объемы прослушивания между выборками кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг на свое усмотрение.

**Принципы оценки Качества контактов:**

Для проведения анализа качества работы выделяются ответственные специалисты со стороны Заказчика.

Выбор диалогов для оценки Качества Контактов производится еженедельно с учетом следующих параметров:

- типа баз (холодные/теплые);

- продаваемого продукта;

- статуса завершения диалога;

- длительности диалога;

Выборка диалогов формируется по разным операторам Исполнителя. Количество диалогов и периодичность предоставления обратной связи устанавливается в соответствии с Группой доверия:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа доверия | Средний коэффициент КК за предыдущий отчетный период,% | Кол-во анализируемых диалогов в месяц  (не менее) | Периодичность обратной связи |
| «Группа риска» | <60% | 20-30 | Не реже 1 раза в неделю |
| «Удовлетворительно» | 60%-75% | 15-25 | Не реже 1 раза в неделю |
| «Стандарт» | 75%-90% | 10-20 | Не реже 1 раза в неделю |
| «ТОП» | >90% | 5-15 | Не реже 2 раз в месяц |

**Штрафы:**

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

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

| **Упущение** | **Тип упущения** | **Принцип расчёта** | **Коэффициент / Сумма штрафа, руб. без НДС** |
| --- | --- | --- | --- |
| Некачественное ведение диалога (оператор не следовал сценарию) | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Не корректно оформленная заявка (не указаны либо указаны неверно дополнительный/мобильный телефон, ФИО, адрес абонента и пр. информация, не позволяющая корректно обработать заявку) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| Несвоевременное оформление заявки в ИС Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорбление абонента/) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| В ходе разговора оператор использует фразы : «Заявка – это не договор», «Когда наш специалист Вам перезвонит, Вы можете отказаться», «Можете подумать, а когда перезвонит специалист - примите решение» и т.п. | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| Некорректное ведение диалога, либо предоставление неполной/неверной информации, повлекшее претензионное обращение действующего или потенциального клиента | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчётный месяц | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | = % обработанных баз на дату окончания обзвона по графику |
| Нарушение сроков отработки базы | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |
| Факт представление интересов другого оператора | Разовое | За каждый выявленный факт | 100 000,00 |
| Потеря действующего клиента | Разовое | За каждый выявленный факт | 5 000,00 |
| За несвоевременное предоставление отчетности и несвоевременную загрузку данных в ИС Заказчика | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчётного периода | 0,8 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение № 4 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Порядок взаимодействия**

**Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности**

**информационных ресурсов Заказчика.**

**1. Общие положения.**

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

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

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

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

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

**2. Безопасность рабочих мест.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. Доступ к информационным ресурсам.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5. Применение средств защиты информации.**

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

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

5.3. Исполнитель должен проводить разъяснения лицам, использующим средства защиты информации, правилам работы с ними.

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

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

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

**6. Доступ в сеть Интернет.**

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

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

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

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

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

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

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

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

**7. Антивирусная безопасность.**

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

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

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;

- сервера: файловые, внутренние почтовые и серверах приложений;

- рабочие станции и сервера рабочих групп, удаленные или мобильные пользователи.

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

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

**8. Информационное взаимодействие.**

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

**9. Контроль состояния информационной безопасности.**

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

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

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

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

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

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

**10. Разъяснение персоналу.**

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

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

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

**11. Ответственность.**

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 5 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма Отчета**

**Начало формы**

**Отчет №\_ за (указать отчётный период) \_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МРФ | передано контактов | обработано контактов | % обработки выборки | состоялось контактов | % дозвона | Всего заведено заявок в Отчетном периоде | | | | | | | | | | | | | | Из них успешных заявок (состояние в МПЗ/ ЕИССД "Договор  заключен") | | | | | | | | | | | | | |
| ШПД | ИТВ | ОТА | ШПД+ИТВ | ИТВ +ОТА | ШПД+ОТА | ШПД+ ИТВ +ОТА | Итого заявок | ИТВ 2.0 | Мобильная связь | Видеонаблюдение | Видеонаблюдение (внешнее) | Умный дом (Базовый комплект) | Умный дом (Расширенный комплект) | ШПД | ИТВ | ОТА | ШПД+ ИТВ | ИТВ +ОТА | ШПД+ОТА | ШПД+ ИТВ +ОТА | Итого заявок | ИТВ 2.0 | Мобильная связь | Видеонаблюдение | Видеонаблюдение (внешнее) | Умный дом (Базовый комплект) | Умный дом (Расширенный комплект) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого по договору №\_\_\_ от \_\_\_\_г. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МРФ | % заявок от контактов | % подключенных услуг от заявок | % подключенных услуг от переданных контактов | Коэффициент качества обработки базы | Ставка за подключение, руб. без НДС | | | | | | | | | | | | | Базовое вознаграждение, руб. без НДС | Сумма штрафов, за разовые упущения руб. без НДС | Понижающий коэффициент за систематические упущения руб. без НДС | Итого Сумма вознаграждения, руб. без НДС | Итого Сумма вознаграждения, руб. НДС | Итого Сумма вознаграждения, руб. с НДС |
| ШПД | ИТВ | ОТА | ШПД+ ИТВ | ИТВ +ОТА | ШПД+ОТА | ШПД+ ИТВ +ОТА | ИТВ 2.0 | Мобильная связь | Видеонаблюдение | Видеонаблюдение (внешнее) | Умный дом (Базовый комплект) | Умный дом (Расширенный комплект) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого по договору №\_\_\_ от \_\_\_\_г. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Приложение № 6 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств**

**АКТ № \_\_\_**

**проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Приложением №\_\_ к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.**

**г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_»\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.**

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

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя**

с **«\_\_\_» \_\_\_ 202\_\_ года** по **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_\_ года**.

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

Приложение: Свод по претензиям абонентов.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 7 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Д О В Е Р Е Н Н О С Т Ь** |
| **г. Москва** | |

Настоящей доверенностью Публичное акционерное общество «Ростелеком», далее – ПАО «Ростелеком», адрес места нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице Президента **Осеевского Михаила Эдуардовича**, действующего на основании Устава, уполномочивает

Общество с ограниченной ответственностью «**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, - далее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, адрес места нахождения: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в лице Генерального директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

Доверенность выдана до 31.12.2021 года без права передоверия полномочий по настоящей доверенности другим лицам.

**Президент М.Э. Осеевский**

**Приложение № 8 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Общие условия исполнения Договора**

Общие условия исполнения Договора в редакции №5 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» https://www.company.rt.ru/about/disclosure/, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 9 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

В связи с заключением и исполнением Сторонами Договора, обсудив возможность передачи Сторонами друг другу определенной информации конфиденциального характера о Сторонах, их коммерческой деятельности и операциях, Стороны заключили настоящее соглашение о конфиденциальности (далее – Соглашение) о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

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

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любая информация (сведения, сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, обозначенная Передающей Стороной в качестве Конфиденциальной информации и переданная в соответствии с порядком, указанным в настоящем Соглашении.

«Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до передачи 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 Заказчик и Подрядчик.

1.3. «**Передающая Сторона**» - сторона, которой может быть как Заказчик, так и Подрядчик, передающая на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.4. «**Получающая Сторона**» - сторона, которой может быть как Заказчик, так и Подрядчик, получающая от Передающей Стороны на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.5. «**Представители**» - директора, работники, аудиторы и аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

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

1.7. «**Разглашение Конфиденциальной информации**» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого переданная по Соглашению 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 в письменной форме уведомляет Получающую Сторону о том, что такая информация является Конфиденциальной информацией).

2.1.1. Настоящее Соглашение распространяется на обработку персональных данных в той части, в которой это прямо предусмотрено Соглашением.

2.1.2. Настоящим Стороны подтверждают, что в рамках исполнения Соглашения не планируется передача/получение информации, в отношении которой введен режим коммерческой тайны в соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Порядок передачи, получения и обеспечения защиты информации, указанной в настоящем подпункте, может быть установлен отдельными договорами.

2.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация» / «Конфиденциально» с указанием наименования и местонахождения Передающей Стороны). Передача материальных носителей Конфиденциальной информации должна осуществляться на основании акта приема-передачи с указанием наименования и объема передаваемой Конфиденциальной информации, вида материального носителя и количества экземпляров.

Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне по электронной почте:

- в зашифрованном виде с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ;

- в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи).

При передаче Конфиденциальной информации по электронной почте в сообщении должно быть указано, 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 по электронной почте в соответствии с настоящим пунктом Соглашения.

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

2.3. Передача персональных данных осуществляется Сторонами с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

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

3.2. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохранят конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны.

3.2.1. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту полученной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

3.2.2. В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до момента передачи им Конфиденциальной информации приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящем Соглашении. Получающая Сторона обязана до момента передачи Третьим лицам Конфиденциальной информации 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, полученной по настоящему Соглашению, Получающая Сторона обязана:

- уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе;

- если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации, незамедлительно известить в письменной форме о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке ограничения или предотвращения предоставления соответствующей Конфиденциальной информации.

3.3.1. Получающая Сторона имеет право на основании мотивированного требования предоставить органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, предоставление которой требуется по закону.

**4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

4.1. Стороны вправе обрабатывать персональные данные в целях реализации Договора, в том числе, если иное не будет согласовано Сторонами, собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (распространять, предоставлять), обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать, а также совершать иные действия (операции) с персональными данными как с использованием средств автоматизации, так и без использования таковых исключительно в объеме, разумно необходимом для достижения цели обработки. Ответственность за правомерность передачи (поручения обработки) и достоверность персональных данных, предоставляемых Сторонами друг другу в целях реализации Договора, а также за получение требуемого в соответствии с законодательством Российской Федерации согласия субъектов на передачу их персональных данных (поручение обработки) другой Стороне, включая соблюдение требований к форме и содержанию такого согласия, несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

4.2. Сторона, получившая персональные данные от другой Стороны, не принимает на себя обязательства по информированию субъектов, персональные данные которых ей переданы, о начале их обработки, поскольку обязанность осуществить соответствующее информирование при получении согласия на такую передачу несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

4.3. В случае отсутствия согласия субъекта на обработку его персональных данных каждая из Сторон обязуется не передавать персональные данные, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации допускается обработка персональных данных в отсутствие согласия субъекта. В случае отзыва субъектом своего согласия на обработку персональных данных, Сторона, передавшая персональные данные (поручившая их обработку) другой Стороне, обязана незамедлительно уведомить вторую Сторону об этом. Если иное не следуют из положений законодательства Российской Федерации, вторая Сторона при поступлении указанного уведомления обязана в течение 3 (трех) рабочих дней прекратить обработку персональных данных субъекта, отозвавшего свое согласие.

4.4. Передача (распространение, предоставление) полученных от передающей Стороны персональных данных третьим лицам осуществляется получающей Стороной исключительно при условии, что такая передача (распространение, предоставление) отвечает определенной настоящим Соглашением цели обработки персональных данных и отдельно согласована Сторонами в письменной форме, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. Стороны особо оговаривают, что трансграничная передача персональных данных допускается только при наличии на то отдельного согласия в письменной форме субъекта персональных данных, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. При этом, если иное не будет письменно согласовано Сторонами, ответственность за получение от субъектов персональных данных согласия в письменной форме на трансграничную передачу полученных от другой Стороны персональных данных несет Сторона, осуществляющая такую трансграничную передачу.

4.5. Каждая из Сторон обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, а также обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных, полученных в целях реализации Договора, в соответствии c требованиями действующего законодательства в области защиты персональных данных, в том числе положениями статьи 19 Федерального Закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

4.6. Сторона, получившая персональные данные, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и/или письменно не согласовано Сторонами, после достижения цели обработки персональных данных, определенной настоящим Соглашением, обязана прекратить обработку полученных от передающей Стороны персональных данных или обеспечить ее прекращение и уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

4.7. Положения об обработке персональных данных могут содержаться также в иных соглашениях, заключаемых Сторонами в рамках реализации Договора.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

5.2. 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 пунктах 3.1. и 3.2. настоящего Соглашения.

5.3. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Передающую Сторону в письменной форме, 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.

5.4. При нарушении обязательств, предусмотренных разделом 4 настоящего Соглашения, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

6.1. Отношения, возникающие из настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

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

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

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

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

**8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

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

8.3. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, никто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации. Передающая Сторона не несет ответственности за результаты использования Конфиденциальной информации Получающей Стороной, ее Представителями или иными лицами, которым она может быть передана в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

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

8.5. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей переданные материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. Получающая Сторона обязана вернуть все полученные материальные носители 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, в срок, указанный в уведомлении, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления. Получающая Сторона вправе оставить Конфиденциальную информацию, необходимую для целей соблюдения требований законодательства Российской Федерации или мотивированного требования органа государственной власти или органа местного самоуправления (в течение времени, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации).

8.6. Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности переданной ею 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.

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

8.8. Передача прав и обязанностей по настоящему Соглашению осуществляется в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

8.9. 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.

8.10. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям Сторон в отношении Договора и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между Сторонами, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.7. Соглашения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  ПАО “Ростелеком”  **Подписи сторон** | |  | | --- | | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |  | | --- | | **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Годовиков** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Услуги подключены по холодным базам. [↑](#footnote-ref-1)
2. Услуги подключены по тёплым базам. [↑](#footnote-ref-2)
3. Конвергентный продукт с услугой ШПД – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью. [↑](#footnote-ref-3)
4. Конвергентный продукт с услугой ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью. [↑](#footnote-ref-4)
5. Конвергентный продукт с услугой пакетом услуг ШПД+ИТВ – единый пакет услуг фиксированной и мобильной связи, со сквозными сервисами управления всеми услугами с единым лицевым счетом и единой стоимостью. [↑](#footnote-ref-5)