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

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

Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем::

1. **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**

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

* 1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым Принципалом заключен Абонентский договор при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
  2. **«Абонентский договор»** – договор между Принципалом и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Принципал 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 реализацию абонентского оборудования.
  4. **«Директ-маркетинговая кампания (Кампания)»** – комплекс мероприятий Агента, включающий в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Агента, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью реализации абонентского оборудования Принципала на основании предоставленной Выборки.
  5. **«Заявка на продажу оборудования»** - зафиксированное сотрудником Исполнителя и переданное Заказчику желание Абонента заключить договор на продажу оборудования. В Заявке на продажу оборудования: адрес, ФИО, контактный телефон Абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора, согласованные Сторонами в Форме Заявки.
  6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Агента информации о тарифах, акциях, информирование по вопросам пользования абонентским оборудованием и порядке заключения Абонентского договора.
  7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
  8. «**Расчетный период**» – календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.
  9. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на реализацию абонентского оборудования, оказываемые Принципалом Абонентам.
  10. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках Исходящего обзвона сотрудниками Агента, проведение с Абонентом либо совершеннолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
  11. **«Структурные подразделения Принципала»** - Белгородский, Брянский, Воронежский, Калужский, Курский, Липецкий, Орловский, Рязанский, Смоленский, Тамбовский, Тверской, Тульский филиалы, а также филиалы во Владимирской и Ивановской областях, Ярославской и Костромской областях, **«Территория действия Агента»** - Центральный Федеральный округ.
  12. **«Оборудование»** -( WiFi роутер, оптический модем с WiFi)
  13. **«Заказ»** - соглашение Сторон, содержащее сроки и время осуществления Исходящего обзвона, сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы Агентом при осуществлении Исходящего обзвона, порядок фиксации итогов Исходящего обзвона, базу задействованной номерной емкости Принципала для Исходящего обзвона и переданное в порядке, описанном в Приложении № 1 к Договору.
  14. **«Дневное время»** - промежуток времени, в который возможно совершение исходящих звонков Абонентам Принципала: с 9.00 часов до 21.00 часов любого календарного дня, включая выходные и праздничные дни с 10.00 часов до 21.00 (с учетом часового пояса территории Принципала).
  15. **«Выборка» -** база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для Исходящего обзвона.
  16. **«Average Revenue per User (ARPU)»** - показатель, означающий среднюю выручку за месяц в расчёте на одного Абонента.
  17. **«ЛКД»** - Личный Кабинет Дилера.
  18. «**ЕИССД» -**Единая Интернет-Система Сервиса Дистрибуции – модуль приема заявок и передачи выборки.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В рамках настоящего Договора Агент обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Принципала совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Агент обязуется организовать и провести директ-маркетинговые кампании (далее – Кампании) в целях увеличения объемов реализации абонентского оборудования для потенциальных и существующих Абонентов ПАО «Ростелеком» и для увеличения выручки.
   2. Кампании проводятся в соответствии с Заказом (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).
      1. Заказ должен содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованны Сторонами в настоящем Договоре.
      2. Принципал предоставляет Агенту доступ к ЕИССД с целью получения Заказов и Выборки для проведения Компаний.
      3. Ежемесячно Принципал формирует Заказ согласно форме Приложения № 2 к Договору и передает его Агенту через ЕИССД.
      4. Срок рассмотрения Заказа Агентом – один рабочий день с момента получения Заказа. В течение указанного срока Агент имеет право направить в адрес ответственного сотрудника Принципала мотивированный отказ от его исполнения, с указанием на пункты Договора, которому он не соответствует. Принципал в случае получения отказа совместно с Агентом дорабатывают текст Заказа в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Заказ либо принимается Агентом к исполнению, либо отменяется Принципалом.
   3. Контактная информация и ответственные лица Принципала:

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

Контактная информация и ответственные лица Агента:

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

* 1. Срок организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года. Срок организации и проведения Кампании по каждому отдельному Заказу указывается в Заказе.
  2. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заказу.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Агент обязан:** 
      1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
      2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные сроки, согласно получаемым Заказам.
      3. Предоставить Принципалу 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 Принципала не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампании, указанной в соответствующем Заказе.
      5. Использовать передаваемую Принципалом информацию только в целях, определённых Принципалом, либо согласованных с ним.
      6. Устранять выявленные Принципалом нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Принципала в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Агента о выявленных фактах нарушений.
      7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить в ответственное подразделение Принципала выданные в соответствии с настоящим Договором документы, полученные от Принципала и Пользователей в связи с исполнением Договора.
      8. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Принципала предоставлять запрошенную информацию.
      9. Агент не имеет права уступать свои права (требования) по настоящему Договору полностью либо частично без предварительного письменного согласия Принципала. В случае нарушения указанного запрета агент обязан выплатить Принципалу штраф в размере 10 % (десять процентов) от Цены Договора, указанной в п. 4.1. настоящего Договора.
   2. **Принципал обязан:**

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

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

**3.3. Агент имеет право:**

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

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

**3.4. Принципал имеет право:**

* + 1. Получать от Агента документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, а также информацию и документы, связанные с договорами об оказании Услуг связи, заключенными Принципалом с Абонентами.
    2. Требовать от Агента надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.
    3. В случае выявления Принципалом фактов ненадлежащего выполнения Агентом обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.
    4. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Агент по результатам месяца не смог обеспечить обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%, исключая отозванные из обработки по инициативе Принципала. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 2.8 Приложения №1 к настоящему договору.
    5. По своему усмотрению изменить объем передаваемой Выборки, если Агент по результатам месяца не смог обеспечить конвертацию переданных контактов в заведенные заявки не менее чем 5%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде.

1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
   1. Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Агента, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.
   2. Расчет между Сторонами осуществляется на основании Приложения № 3 к настоящему Договору и утвержденного Принципалом Отчета Агента (Приложение № 4 к настоящему Договору.
   3. Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:
      1. Ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа Расчетного периода, Принципал предоставляет Агенту данные по начислениям, необходимые для расчета размера вознаграждения.
      2. Ежемесячно, до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, Агент предоставляет Принципалу:

- Отчет по форме согласно Приложению № 4 к настоящему договору;

- Счет и счет-фактуру на сумму вознаграждения.

* 1. В случае наличия обоснованных замечаний у Принципала к документам и (или) к исполнению условий Договора Агент обязан устранить замечания в течение 3-х рабочих дней с момента получения данных замечаний или представить мотивированный отказ от внесения изменений.
  2. Подписание Отчета производится Принципалом в течение 5 рабочих дней с даты получения документов посредством ЭД.
  3. В случае несогласия или наличия замечаний у Принципала к Отчету в сроки и способами, предусмотренными пунктом 4.5., Агенту предоставляются письменные мотивированные возражения Принципала.
  4. Ежемесячно, в течение 15 рабочих дней с даты подписания Отчета, Принципал оплачивает вознаграждение Агенту в размере согласованной Сторонами части Отчета.
  5. В случае наличия возражений и (или) замечаний у Принципала к Отчету, вознаграждение оплачивается Агенту в размере согласованной части Отчета. При этом урегулирование разногласий производится в течение 10 рабочих дней путем создания комиссии на паритетных началах. Решение комиссии является обязательным для обеих сторон и является основанием для оформления Отчета и окончательных расчетов сторон в срок, предусмотренный пунктом 4.9.
  6. Штрафы и иные санкции, за нарушение условий настоящего договора, указанные в Приложении № 6 к настоящему договору, могут быть удержаны Принципалом из вознаграждения, выплачиваемого Агенту.
  7. Принципал производит оплату только после получения от Агента по ЭД надлежащим образом оформленных и подписанных ЭП первичных учётных документов. Документы, предоставленные на бумажном носителе и/или не в соответствии условиями Соглашения (Приложение №8 к настоящему Договору) оплате не подлежат. При этом период до момента предоставления Принципалу Агентом, документов оформленных в соответствии с Договором не считается для Принципала просрочкой кредитора.
  8. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости. Если Сторонами не используется система электронного документооборота для направления акта сверки расчётов, то акт может быть направлен по электронной почте по адресу, указанному в настоящем пункте. В случае направления акта сверки расчетов по электронной почте, такой акт будет признаваться Сторонами в качестве документа, составленного в письменной форме. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной, подписывается уполномоченным представителем такой Стороны. Сторона-инициатор сверки направляет в адрес Стороны-получателя акт сверки расчётов. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчётов к настоящему договору.

Контактные данные бухгалтерии Агента для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные данные Принципала для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

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

* 1. В течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора Агент обязан направить Принципалу, документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета на оплату и счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

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

* 1. Помимо предусмотренных настоящим договором форм расчетов Стороны могут, на основании письменного соглашения, использовать другие предусмотренные законодательством РФ формы расчетов.
  2. По денежным обязательствам Сторон, проценты за пользование денежными средствами предусмотренные ст. 317.1. ГК РФ, Сторонами не начисляются и не уплачиваются.
  3. В случае расторжения настоящего договора стороны обязаны произвести полный взаиморасчет в течение 30 дней с момента расторжения настоящего договора.
  4. Предельная общая цена договора может быть увеличена не более чем на 20 % (двадцать процентов) без изменения цены за единицу услуг.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.
   2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.
   3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.
   4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.
   5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:
      1. информация во время ее раскрытия является публично известной;
      2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
      3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
      4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:
      1. профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;
      2. если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.
   7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решению арбитражного суда.
2. **СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Настоящий Договор вступает в силу в момент его подписания, распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и действует \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, либо до достижения суммы услуг, указанной в п. 4.1. договора. С прекращением действия Договора обязательства сторон прекращаются.

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

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 неисполнение либо ненадлежащее исполнение Агентом основных требований Договора, Принципал вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №6 Договора.
   4. Агент вправе требовать от Принципала выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Принципалом сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.9. Договора.
   5. Если организации и проведения Кампании по соответствующему Заказу были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Принципал вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения вознаграждения в соответствии с условиями, указанными в Приложении №6.
   6. В случае предоставления Принципалу недостоверных сведений в Отчете, Принципал вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №6 Договора.
   7. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
   8. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется одним из следующих способов:

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

- Принципал вправе уменьшить сумму, подлежащую выплате Агенту по условиям настоящего Договора, на сумму, равную начисленной неустойки, и произвести платеж в адрес Агента за вычетом суммы неустойки. Обязанность Принципала по оплате в части, соответствующей сумме начисленной неустойки, при этом прекращается.

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

1. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**
   1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных) в течение срока действия настоящего Договора Агент обязуется обрабатывать персональные данные Абонентов, ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору, исключительно для целей исполнения Агентом своих обязательств по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных Абонентов понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу Принципалу (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
   2. Агент обязуется соблюдать при обработке персональных данных Абонентов принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Абонентов и обеспечивать безопасность персональных данных Абонентов.
   3. Агент обязуется принимать предусмотренные ст. 19 Закона о персональных данных необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Абонентов от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Абонентов, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Абонентов.
   4. Агент собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Агента, предусмотренных настоящим Договором.
   5. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Агент не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.
   6. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Абонентов, Агент обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.
   7. Агент обязуется уничтожить персональные данные Абонентов в случае достижения цели обработки персональных данных Клиентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.
   8. Агент обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Принципала, в сроки, указанные в таком запросе.
2. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.
   2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.
   3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, то каждая из Сторон вправе обратиться в суд с иском о разрешении спора.
3. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов Агентной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
   2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.
   3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.
   4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.
4. **АНТИКОРРУПЦИОННАЯ КОНТРАКТНАЯ ОГОВОРКА**
   1. Агенту известно о том, что Принципал ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.
   2. Агент настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики Принципала (далее – Кодекс), удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Контрагента.
   3. В случае возникновения у Принципала подозрений, что произошло или может произойти нарушение Контрагентом каких-либо положений Кодекса, Принципал в адрес такого Агента направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения.
   4. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Агентом, его аффилированными лицами, работниками или агентами.
   5. После письменного уведомления Принципал имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Агентом в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.
   6. В случае нарушения Агентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения Принципалом в установленные пунктами 11.3-11.4 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Принципал имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.
   7. В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, Принципал вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.
   8. В течение срока действия договора Принципал имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Агентом требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Агента, которая относится к настоящему Договору.
   9. Принципал обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.
5. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Стороны не имеют права уступить свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.
   2. Использование электронного документооборота (ЭД) при заключении и исполнении Договора:

12.2.1. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться первичными учетными документами посредством ЭД с использованием только квалифицированной электронной подписи в соответствии с Соглашением (Приложение № 8)

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

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

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

* 1. 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.
  2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
  3. Неотъемлемой частью Договора являются:
* Приложение № 1 Техническое задание;
* Приложение № 2 Форма Заказа;
* Приложение № 3 Расчёт вознаграждения;
* Приложение № 4 Форма Отчета;
* Приложение № 5 Форма проверки исполнения Агентом обязательств;
* Приложение № 6 Штрафные санкции;
* Приложение № 7 Соглашение о конфиденциальности.
* Приложение № 8 Соглашение об осуществлении документооборота в электронном виде

1. **БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АДРЕСА СТОРОН:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полное или сокращенное наименование компании |  |  |
| Местонахождение |  |  |
| Адрес для переписки |  |  |
| Номер расчетного счета: |  |  |
| Полное наименование учреждения банка |  |  |
| ИНН / КПП |  |  |
| ОГРН |  |  |
| Код отрасли по ОКВЭД |  |  |
| Код организации по ОКПО |  |  |

1. **ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 1**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Порядок выполнения поручений**

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

1. **Обязанности Агента.**
   1. Агент выполняет поручения по проведению Кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Принципалом в Заказах, направляемых Агенту.
      1. Заказ Принципала в обязательном порядке должно содержать:
         1. сроки и время осуществления Исходящего обзвона;
         2. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы Агентом при осуществлении Исходящего обзвона;
         3. базу телефонных номеров Абонентов для Исходящего обзвона.
      2. Заказ содержащий все условия проведения Исходящего обзвона, указанные в п.1.1.1. настоящего Приложения, отправляется через ЕИССД.
      3. Заказ направляется Агенту в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты начала проведения Исходящего обзвона.
      4. С момента получения Заказа и до момента начала проведения Исходящего обзвона Агент вправе инициировать внесение изменений в условия проведения Исходящего обзвона, согласовав их с Принципалом.
      5. Агент фиксирует и передает представителю Принципала результаты Исходящего обзвона в порядке и сроки определенные условиями проведения Кампании по Исходящему обзвону, указанными в Заказе Принципала.
      6. Агент обязуется по требованию Принципала увеличивать объемы обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце предшествующем месяцу получения указанного требования в месяце, следующем за месяцем получения указанного требования в границах определенных максимальным объемом выборки.
   2. Агент обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 2.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.
   3. Агент обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 5% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Принципалом, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Агенту в работу в отчётном периоде.
2. **Требования к исполнению Агентом обязательств**
   1. Агент обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Принципала относительно исполнения данных поручений.
   2. При выполнении поручений, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Агент прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.
   3. Немедленно ставить в известность Принципала о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Принципала.
   4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами Принципала на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Принципала и представлять отчет, по запросу Принципала, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.
   5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручений и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.
   6. Предоставить доступ сотрудникам Принципала к 100 % записям состоявшихся диалогов в рамках выполнения поручений.
   7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Принципала. Отчеты, содержащие персональные данные, передаются по электронной почте с применением мер безопасности информации, согласованных с Принципалом.
   8. Параметры дозвона до Абонента определяются Агентом по согласованию с Принципалом.
   9. Обеспечить предоставление не менее 5 рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения Исходящего обзвона по настоящему договору с ПАО «Ростелеком».
   10. Обеспечить выполнение Заказа самостоятельно без привлечения субагентов.
3. **Требования к Принципалу по исполнению обязательств перед Агентом**
   1. Обеспечивать Агента необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.
   2. Заказ сформированный Принципалом должен содержать исключительно базу телефонных номеров Абонентов, у которых не стоит запрет на рекламное информирование.
   3. Утверждать предоставленные Агентом Заявки на подключение или сообщать Агенту об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Принципалом.
   4. Оказывать Агенту необходимое содействие в исполнении обязательств, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг связи Принципала на Территории действия Принципала, информацию о планах продаж и развитии сети связи Принципала.
   5. Утверждать отчеты Агента (п. 6 настоящего Приложения) или сообщать Агенту об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Принципалом.
   6. На основании утвержденного Отчета (Приложения 5) выплачивать Агенту вознаграждение за исполненные поручения.
   7. Предупреждать Агента о профилактических и ремонтных работах на сети Принципала за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Принципал не мог и не должен был предвидеть.
4. **Порядок взаимодействия с подразделениями Принципала.**
   1. С целью исполнения условий договора Агент осуществляет взаимодействие с подразделениями Принципала на Территории действия Агента.
   2. Принципал в рамках взаимодействия с Агентом по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:
      * о технических неисправностях сети Принципала;
      * о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
      * об изменении в работе коммуникационных ресурсов Принципала;
      * об изменениях в программных продуктах Принципала, используемых Агентом.
5. **Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**
   1. Для обеспечения качественного процесса Кампании Агент обеспечивает наличие:
      * квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;
      * помещений c рабочими местами;
      * компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
      * ознакомление с новой информацией всего состава работников;
      * необходимого уровня квалификации работников;
      * своевременное обучение работников на основании материалов предоставленных Принципалом по проводимой 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.
      * Агент 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 Агента:
      * Знание ПК на уровне пользователя;
      * знание перечня, порядка оказания и специфики Услуг связи, оказываемых Принципалом, тарифных планов на Услуги связи, предоставляемых Принципалом, особенностей оборудования, необходимого при пользовании Услугами связи, Прейскуранта Принципала;
      * знание стандартов обслуживания, доведенных до Агента Принципалом;
      * знание существующей ситуации на рынке Услуг связи применительно к территории действия Кампании.
   3. Оценка компетентности сотрудников Агента:
      1. Агент проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям обслуживания и информирует Принципала о результатах тестирования; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Агентом по согласованию с Принципалом.
      2. Принципал проводит регулярное тестирование сотрудников Агента по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Агентом по согласованию с Принципалом.
      3. Принципал вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Агента и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.
6. **Формы отчетов**
   1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Агентом в адрес Принципала ежедневно посредством ЕИССД.

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

* 1. Форма отчета по заявкам на подключение. Предоставляется Агентом в адрес Принципала ежедневно посредством ЕИССД.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ФИО оператора** | **МРФ** | **Дата звонка** | **Фамилия**  **абонента** | **Имя**  **абонента** | **Отчество**  **абонента** | **Телефон** | **Контактный телефон** | **Адрес установки** | **Логин СПД** | **Заявка на смену ТП с обязательным наименованием ТП** | **Комментарии** | | | | |
|  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Форма итогового отчета. Предоставляется Агентом по итогу отчетного периода в адрес Принципала посредством ЕИССД.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **RNABN** | **Заявка на реализацию оборудования** | **Телефон** | **Абонент** | **Адрес установки** | **Статус** |
|  | | **Примеры заполнения** | | | | |  |
| 1 | Бф | Единовременная продажа | Единовременная продажа | (ХХХ) ХХХХХХХ | Иванов И.И. |  | Недозвон |
| 2 | БФ | Единовременная продажа | Единовременная продажа | (ХХХ) ХХХХХХХ | Петров И. А. |  | Дозвон - согласие |
| 3 | БФ | Продажа в рассрочку | Продажа в рассрочку | (ХХХ) ХХХХХХХ | Васильев Г. М. |  | Отказ |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование базы** | **Предлагаемая услуга** | **План-объем выданной базы, тыс. контактов** | **Передано Агенту в работу** | **Загружено в ПО** | **% переданной базы от плана** | **Дата передачи Агенту** | **Дата начала обзвона/текущий статус** | **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 продажу оборудования - единовременная реализация** | **Заведено заявок продажу оборудования - рассрочка на 6 месяцев** | **Заведено заявок продажу оборудования - рассрочка на 12 месяцев** | **Заведено заявок продажу оборудования - рассрочка на 24 месяца** |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО Белгородский филиал** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО Брянский филиал** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО филиал в Ярославской и Костромской областях** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| База N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО Воронежский филиал** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 2**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**Форма заказа**

**Заказ №\_\_**

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

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202 г. между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемому "Договор" ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Принципал", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемое "Агент", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Принципал поручает Агенту за вознаграждение выполнение поручений от имени и за счет Принципала по проведению Кампании посредством проведения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Агента, проведению Исходящего обзвона с предоставлением Абоненту консультации на основании предоставленной выборки Кампаний в целях продаж (допродаж) услуг ШПД и IPTV действующим и потенциальным клиентам Абонентам ПАО «Ростелеком» :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Макрорегиональный филиал/региональный филиал, по которому осуществляется обзвон | Сроки и время осуществления исходящего обзвона | Сценарии обслуживания (речевые модули)\* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\*указывается ссылка на прилагаемые документы

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 3**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**Расчет стоимости услуг Агента**

Вознаграждение Агента за оказанные услуги выплачивается Принципалом согласно формуле:

БВ=N\*D,

Где БВ- базовое вознаграждение, руб.

N- фактическое количество абонентов, которым в отчетном месяце было реализовано оборудование с единовременным платежом или на условиях рассрочки, шт.

D- ставка вознаграждения за реализацию оборудования с единовременным платежом или на условиях рассрочки, руб.

Таблица 1. Ставки вознаграждения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Ед. измерения | Цена |
| Стоимость за подключенного абонента по WiFi роутеру в полную стоимость | руб. без учета НДС |  |
| Стоимость за подключенного абонента по WiFi роутеру в рассрочку | руб. без учета НДС |  |
| Стоимость за подключенного абонента GPON по оптическому модему с WiFi "Medium"в полную стоимость | руб. без учета НДС |  |
| Стоимость за подключенного абонента GPON по оптическому модему с WiFi "Medium"в рассрочку | руб. без учета НДС |  |

\*Отчетный периодом является месяц, в котором было реализовано оборудование.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 4**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**Форма Отчета**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (месяц) 202\_\_ года**

ОБРАЗЕЦ

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

1. Расчет выплат по итогам отчетного периода в соответствии с приложением 3 к агентскому договору за организацию и проведение Кампаний в целях увеличения ARPU услуг ШПД, IPTV, ОТА действующим Абонентам ПАО «Ростелеком»:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуга | Наименование работ | Период | Объем переданной базы | Объем обработанной базы | % Дозвона | % Согласий от контактов | % Подключений от согласий | Цена вознаграждения, руб. без НДС | НДС, руб. | Сумма вознаграждения, руб. с НДС |
| Реализация оборудования за полную стоимость / рассрочка | Реализация оборудования |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| *Принципал*  должность  подпись/расшифровка подписи  дата утверждения отчета | *Агент*  должность  подпись/расшифровка подписи  дата представления отчета |

**ФОРМА ОТЧЕТА УТВЕРЖДЕНА:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 5**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**ФОРМА АКТА №**

**проверки исполнения Агентом обязательств, предусмотренных**

**агентским договором**

**« » 202\_ г.**

ОБРАЗЕЦ

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Ф.И.О., должность лица, проводившего проверку)* действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с п. 4.3. договора об оказании услуг № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ 20 г (далее «Договор»), заключенного между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемым далее «Агент», проведена проверка исполнения Агентом обязательств по Договору.

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

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

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

**1.** Некорректное ведение диалога с Абонентом

1.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

1.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный случай штраф, установленный в Приложении № 6 к Договору.

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

2.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

2.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный случай штраф, установленный в Приложении № 6 к Договору.

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

|  |  |
| --- | --- |
| *Принципал*  должность  подпись/расшифровка подписи  дата утверждения отчета | *Агент*  должность  подпись/расшифровка подписи  дата представления отчета |

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА:**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 6**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**Штрафные санкции**

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

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

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

Штрафы фиксируются во время выполнения поручений в отчетном периоде (отчетный месяц и 7 полных календарных дней после окончания отчетного периода).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Упущение** | **Тип упущения** | **Принцип расчета** | **Коэффициент/сумма штрафа, руб., без НДС** |
| Некачественное ведение диалога (оператор не следовал сценарию) | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Некорректно оформленная заявка (не указаны либо указаны неверно дополнительный/мобильный телефон, ФИО, адрес абонента и пр. информация, не позволяющая корректно отработать заявку) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| Несвоевременное оформление заявки в ИС Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | 1 000,00 |
| Некорректное ведение диалога (повышение тона/оскорбление абонента) | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| В ходе разговора оператор использует фразы: «заявка- это не договор», «Когда наш специалист Вам перезвонит, Вы можете отказаться», « Можете подумать, а когда перезвонит специалист- примите решение» и т.п. | Разовое | За каждый выявленный факт | 2 000,00 |
| Объем отработанных баз менее 80% от переданных согласно графику за отчетный месяц | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчетного периода | =% обработанных баз на дату окончания обзвона по графику |
| Нарушение сроков отработки базы | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчетного 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 не своевременную загрузку данных в ИС Заказчика | Систематическое | Понижающий коэффициент по итогам отчетного периода | 0,8 |

1. Принципал уменьшает вознаграждение Агента на соответствующую сумму штрафов.
2. Уплата штрафных санкций, предусмотренных настоящим Договором, не освобождает Агента от надлежащего выполнения им своих обязательств по настоящему Договору, Агент обязуется перечислять суммы штрафов на расчетный счет Принципала не позднее шестого банковского дня со дня получения им претензии и выставленного Принципалом счета. Агент наделяет Принципала правом удерживать суммы выставленных в соответствии с настоящим Договором штрафов, своевременно не оплаченных Агентом, из вознаграждения Агента, независимо от периода, за который выплачивается вознаграждение.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 7**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

г.\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящее соглашение о конфиденциальности о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, включая информацию, предоставленную устно, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию. «Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

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

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

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

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

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

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

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

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

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

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

Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне с использованием каналов закрытой электронной почты (с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ) и указанием о том, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

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

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

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

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

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

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

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

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

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

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения и обязана возместить Передающей Стороне убытки (*в случае, если Получающей Стороной является ПАО «Ростелеком» - реальный, документально подтвержденный ущерб*), возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего Соглашения.

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

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

**5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

5.1. Любые споры и разногласия между Сторонами, касающиеся настоящего Соглашения, подлежат разрешению посредством проведения консультаций и переговоров. Споры и разногласия, которые не могут быть урегулированы Сторонами путем проведения консультаций и переговоров, могут быть переданы заинтересованной Стороной на рассмотрение судебных органов в порядке, установленном законодательством.

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

**6. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

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

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

**7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

7.2. Все уведомления и сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Соглашением или в связи с ним, должны быть совершены в письменной форме и должны быть переданы заказным письмом, доставлены курьером или переданы уполномоченным представителем по следующим адресам:

Передающая Сторона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получающая Сторона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.3. 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 или ее использования Получающей Стороной.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 8**

**к Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_**

**Соглашение об осуществлении документооборота в электронном виде**

**1. Термины и определения**

Для целей настоящего Соглашения нижеизложенные термины используются в следующих значениях:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* Счет-фактура (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 13.04.2016 N ММВ-7-15/189@) «Об утверждении формата корректировочного счета-фактуры и формата представления документа об изменении стоимости отгруженных товаров (выполненных работ, оказанных услуг), переданных имущественных прав, включающего в себя корректировочный счет-фактуру, в электронной форме»;
* Акт об оказании Услуг (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 30.11.2015 N ММВ-7-10/552@ «Об утверждении формата представления документа о передаче результатов работ (документа об оказании услуг) в электронной форме»;
* Товарная накладная ТОРГ 12 (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 19.12.2018 N ММВ-7-15/820@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме» и утвержденном Приказом ФНС России от 30.11.2015 N ММВ-7-10/551@ «Об утверждении формата представления документа о передаче товаров при торговых операциях в электронной форме»;
* Акт о приемке выполненных работ (форма № КС-2);
* Справка о стоимости выполненных работ и затрат (форма № КС-3);
* Счет на оплату;

Инициированные со стороны ПАО Ростелеком договорные документы: договор, приложение к договору, дополнительные соглашения к договору, заказы к договору, а также счет без подписания сторонами договора в письменном виде.

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

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

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

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

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

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

**3. Условия действительности квалифицированной ЭП**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.6. Входящий электронный документооборот.**

*4.6.1.* Направляющая сторона обязуется при каждой передаче пакета электронных документов через информационную систему передачи, приема, хранения и первичной обработки информации в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи, посредством интеграционных интерфейсов из учетных систем (1С, BIS3K, SAP, Oracle и т.д.), указывать в поле «Договор номер» блока «ИнфПолФХЖ» идентификатор карточки договора

(системный номер Договора в электронной системе документооборота ПАО «Ростелеком»), указанный в договоре/дополнительном соглашении.

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

**4.7. Исходящий электронный документооборот.**

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

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

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

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

ООО «Компания «Тензор» (СБИС)

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

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

ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (ДИАДОК)

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

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

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

**6.3.** Использование электронного документооборота (ЭД) при заключении и исполнении Договора:

6.3.1. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться первичными учетными документами посредством ЭД с использованием только квалифицированной электронной подписи в соответствии с Соглашением (Приложение № 4)

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |

**Приложение № 1 к**

**Соглашению об осуществлении документооборота в электронном виде**

**СОГЛАШЕНИЕ О ПАРТНЕРСТВЕ**

**Уважаемый партнер,**

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

**ВАЖНО!!!**

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

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

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

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

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

1. Заключить договор с одним из операторов ЭД:

ООО «Компания «Тензор» (система – СБИС) <https://sbis.ru/edo>

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

Для перехода в систему Диадок:

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

Для перехода на систему СБИС:

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

1. В соответствии с условиями Соглашения (Приложение № 8 к настоящему Договору), при каждой отправке ПУД через ЭД с использованием ЭЦП, необходимо указывать системный номер договора из бухгалтерской системы ПАО «Ростелеком»,

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени Принципала:** | **От имени Агента:** |