# Стандартные условия взаимодействия ПАО «Ростелеком» с Исполнителями при выполнении за вознаграждение поручений от имени и за счет Заказчика по проведению комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным абонентам ПАО «Ростелеком»

ПАО «Ростелеком» (далее по тексту также Общество, Заказчик, Принципал) осуществляет выбор Агентов (далее – Исполнитель, Претендент, Заявитель) для заключения Агентского договора, предметом которого является:

выполнение за вознаграждение поручений от имени и за счет Принципала по проведению комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным абонентам ПАО «Ростелеком» на всей лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» в которую входятсубъекты Российской Федерации (РФ): 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.

Стандартные условия разработаны и публикуются в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком» с учетом требований Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц". Стандартные условия не являются офертой и не накладывают на ПАО «Ростелеком» гражданско-правовых обязательств, в том числе по обязательному заключению Договора.

Выбор Исполнителей осуществляется в течение срока размещения Стандартных условий на сайте Общества [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru). Информация об окончании срока выбора Исполнителей публикуется на сайте Общества не позднее чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока размещения Стандартных условий на Сайте.

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

#### Предмет договора:

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

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

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

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

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

* вся лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» по Центральному федеральному округу

#### Вознаграждение:

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

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

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

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

#### Форма Договора:

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

### Требования, предъявляемые к Претенденту.

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

* Соответствие Претендента требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, а также совершающим за вознаграждение юридические и иные действия по поручению, от имени и за счет другой стороны являющихся предметом договора.
* Не проведение ликвидации Претендента - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Претендента - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства.
* Не приостановление деятельности Претендента в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи технико-коммерческого предложения претендентом.
* Отсутствие у Претендента задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 (двадцать пять) процентов балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.
* Отсутствие сведений о Претенденте в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 21.07.2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» и Федеральным законом от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» и Федеральным законом от 05.04.2013 г. № 44‑ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

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

* 1. Надлежащее исполнение Претендентом ранее заключенных договоров, предмет которых аналогичен предмету Договора, либо договоров с иным предметом, но включающим обязательства по дистанционной продаже услуг связи путём исходящего обзвона;
* Наличие опыта исполнения договоров аналогичных предмету Договора, либо иных договоров, указанных в предыдущем абзаце за последние 6 месяцев, предшествующие дате подачи Претендентом заявление по форме [Приложения №](#_Приложение_№8_-)7 к настоящим Стандартным условиям (далее – Заявление) на заключение договора на Стандартных условиях;
* Претендент должен иметь возможность в рамках исполнения поручений по Договору обработать выборку объемом не менее 400 000 контактов в месяц и предоставить не менее 80 рабочих мест операторов контакт-центров для исходящего обзвона по проекту ПАО «Ростелеком»;

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

* Наличие систем записи диалогов и их хранения не менее 6 месяцев;
* Претендент должен иметь возможность увеличения через месяц по требованию Заказчика объёма обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки за последний отчётный месяц;
* Претендент должен гарантировать обеспечение обработки 95% передаваемых выборок ежемесячно;
* Обеспечение конвертации состоявшихся контактов в заявки не менее 3%
* Претендент должен гарантировать обеспечение конвертации переданных в работу контактов в состоявшиеся контакты (% дозвона) не менее 60%
* Претендент должен использовать при выполнении поручений по настоящему Договору площадки размещения операторов за пределами Российской Федерации только при условии письменного согласия Заказчика
* Претендент должен гарантировать оперативную реализацию по требованию Заказчика интеграции информационных систем претендента с информационными ресурсами Заказчика:

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

### Заключение Договора, осуществляется в следующем порядке:

#### Заинтересованные лица, желающие стать Исполнителями для ПАО «Ростелеком» по Договору, подают Заявление ([Приложение №4](#_Приложение_№4_–)) с приложением документов, предусмотренных п. 4 Стандартных условий. Указанное Заявление является адресованным ПАО «Ростелеком» предложением заключить Договор и содержит обязательство заинтересованного лица заключить с ПАО «Ростелеком» Договор на по форме [Приложения №5](#_Приложение_№5_–) к Стандартным условиям. Заключение Договора осуществляется по итогам проведения Открытой закупки у единственного поставщика в случае признания Заявителя победителем закупки.

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

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

#### Требования к Заявлению:

Заявление должно содержать обязательство Заявителя заключить Договор на условиях, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, с приложением полного комплекта документов согласно перечню, определенному пунктом 4 настоящих Стандартных условий.

Заявление и комплект документов должны быть оформлены в следующем порядке:

1. Каждый документ, входящий в состав Заявления, должен быть заверен печатью Заявителя и подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Заявителя без доверенности, или надлежащим образом, уполномоченным им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченное лицо). В последнем случае доверенность либо нотариально заверенная копия доверенности прикладывается к Заявлению. Копии документов, входящих в состав Заявления, должны быть заверены заявителем, если иное не предусмотрено настоящими Стандартными условиями.
2. Предоставляемые в составе Заявления документы должны быть четко напечатаны. Подчистки, дописки, исправления не допускаются, за исключением тех случаев, когда эти исправления (дописки) заверены рукописной надписью «исправленному верить», собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением (допиской) и заверены печатью заявителя.
3. В случае, если Заявление подается в бумажном формате, Заявление должно быть прошито. Все без исключения страницы Заявления должны быть пронумерованы.
4. В случае, если Заявление подается в электронном формате:

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

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

1. ПАО «Ростелеком» вправе запросить оригиналы или нотариально заверенные копии документов, указанных в п.4 настоящих Стандартных условий. В случае если Претендент в установленный в Запросе срок не предоставил Заказчику оригиналы либо нотариально заверенные копии запрошенных документов, такие документы считаются не предоставленными. Срок предоставления документов устанавливается Заказчиком одинаковым для всех Претендентов, которым был направлен Запрос.
2. Заявителем должен быть указан в Заявлении срок, в течение которого данное Заявление является действительным, но не менее 60 (Шестидесяти) дней со дня, следующего за днем подачи Заявления.
3. Заявление, а также вся корреспонденция и документы, которыми обмениваются заявитель и ПАО «Ростелеком», должны быть составлены на русском языке.
4. Любые документы и печатные материалы, представленные Заявителем, могут быть составлены на иностранном языке, если такие материалы сопровождаются точным, нотариально заверенным переводом на русский язык (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, на документах должен быть проставлен апостиль компетентного органа государства, в котором этот документ был составлен).
5. Использование других языков для подготовки Заявления, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Стандартными условиями, расценивается как несоответствие Заявления требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями.
6. Заявитель вправе направить запрос о разъяснении положений настоящих Стандартных Условий в период размещения Стандартных условий на сайте Общества в письменной форме за подписью уполномоченного лица Заявителя по контактным реквизитам Общества.
7. Общество вправе не отвечать на запросы о разъяснении положений настоящих Стандартных условий, поступившие с нарушением установленных требований Стандартных условий.
8. Заявитель не вправе ссылаться на устную информацию, полученную от Общества.

#### ПАО «Ростелеком» в течение 20 (двадцати) рабочих дней рассматривает Заявление и представленные Заявителем документы, указанные в п.4 настоящих Стандартных условий и, в случае подтверждения соответствия Заявителя требованиям п. 2 Стандартных условий и соответствия документов, требованиям, указанным в п. 4 Стандартных условий, подготавливает и публикует Извещение о закупке и Документацию о закупке согласно требованиям раздела 24 Положения о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Ростелеком» (Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), предметом указанной закупки станет право на заключение Договора между заявителем и ПАО «Ростелеком» на Стандартных условиях, размещенных ПАО «Ростелеком» на сайте Общества).

#### Общество в случае несоответствия Заявителя специальным требованиям, установленным в п.2.2 настоящих Стандартных условий и/или несоответствия документов, представленных Заявителем перечню документов, указанных в п.4 настоящих Стандартных условий и/или несоответствия требований к оформлению Заявителем документов, указанных в п.3.3 настоящих Стандартных условий, вправе не допустить Заявителя к участию в Открытой закупке у единственного поставщика и не заключать Договор с Заявителем.

#### В рамках вышеуказанной открытой закупки у единственного поставщика заявитель признается претендентом, при этом подача Заявления в соответствии со Стандартными условиями заменяет собой подачу заявки претендентом на участие в закупке, а указанное в п. 2 подтверждение соответствия Заявителя заменяет собой оценку соответствия Претендента. После публикации закупочной документации подача заявки Претендентом и оценка заявки Претендента повторно не производятся.

#### ПАО «Ростелеком» подводит итоги открытой закупки у единственного поставщика, при этом в порядке, предусмотренном Положением о закупках товаров, работ и услуг ПАО «Ростелеком», составляется и публикуется протокол подведения итогов закупки.

#### По итогам открытой закупки у единственного поставщика заключается Договор между ПАО «Ростелеком» и соответствующим Исполнителем в порядке, предусмотренном разделом 31 действующего Положения о закупках товаров, работ, услуг ПАО  «Ростелеком». Договор заключается в соответствии с формой Договора, приведенной в [Приложении №5](#_Приложение_№5_–) к Стандартным условиям:

* + 1. Договор по результатам Открытой закупки у единственного поставщика заключается в письменной форме.
    2. Победитель Открытой закупки у единственного поставщика обязан подписать Договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Общества проекта Договора и представить все подписанные экземпляры Договора Обществу.
    3. В случае если единственным Участником не исполнены требования пункта 3.8.2. настоящих Стандартных Условий, он признается уклонившимся от заключения Договора.
    4. В текст Договора, заключаемого по результатам процедуры Открытой закупки у единственного поставщика, по соглашению сторон могут быть внесены только следующие изменения:
  + цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объема работ, услуг, мероприятий по поручениям;
  + Объём поручений по заключаемому договору может быть увеличен не более чем на 20 % (двадцать процентов) от заявленного в настоящей Документации без изменения цены, указанной в Стандартных условиях;
  + иные, изменяющие условия договора в лучшую для Общества сторону.

### Документы, предоставляемые Заявителем.

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

1. предложение об условиях исполнения Договора заявителя оформляется по форме в [Приложении №4](#_Приложение_№4_–);
2. полученную не ранее чем за три месяца до даты подачи Заявления Претендентом выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня подачи Заявления, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц);
3. копия документов, подтверждающих полномочия представителей Заявителя (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Заявителя имеет право действовать от имени Заявителя без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Заявителя (копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность). Если представитель Заявителя действует от имени Заявителя на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Заявителя, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность, заверенную печатью Заявителя и подписанную его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности.
4. копии учредительных документов претендента (для юридических лиц);
5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей);
6. документы, подтверждающие раскрытие Заявителем информации в отношении всей цепочки собственников Заявителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), [Приложение №](#_Приложение_№6_-)6;
7. решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Заявителя (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие);

В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Заявителя невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Заявителя порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Заявитель обязан представить письмо, содержащее обязательство в случае принятия решения заключить с ним договор представить вышеуказанное решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо Заявителя, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется;

1. копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации);
2. оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие непогашенной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Заявителя по данным бухгалтерской отчётности за последний завершённый отчётный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня подачи Заявления, или документы, подтверждающие факт обжалования Заявителем наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложения Заявителя об условиях исполнения договора не принято;
3. копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам завершенного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Заявитель применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершенных года;
4. письменное заявление Заявителя об отсутствии возбужденного в отношении него дела о несостоятельности (банкротстве) на дату подачи Заявки, представленное на бланке организации-Претендента и подписанное уполномоченным лицом;
5. письменное заявление Заявителя о неприостановлении его деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи Заявления;
6. в случае если Заявитель не признаётся налогоплательщиком налога на добавленную стоимость (НДС) или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС - документ, подтверждающий, что он не признаётся налогоплательщиком НДС или освобождается от исполнения обязанности налогоплательщика НДС, с указанием положения Налогового кодекса Российской Федерации, являющегося основанием для непризнания или освобождения;
7. Справка о наличии исполненных договоров, предмет которых аналогичен предмету проекта Договора и/или договоров на оказание услуг по проведению Директ-маркетинговой кампании или оказанию услуг по дистанционной продаже услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзвона по форме, [Приложения №7](#_Приложение_№7_-);
8. Сведения об участнике размещения заказа у единственного поставщика, составленные в соответствии с [Приложением №](#_Приложение_№8_-_1)8;
9. Заявитель по собственной инициативе также может предоставить иные документы, подтверждающие его соответствие требованиям, установленным настоящими Стандартными условиями, с комментариями, разъясняющими цель предоставления таких документов.

### Приложениями к Стандартным условиям являются:

#### Приложение №1 – Техническое задание

**Требования к проведению Директ-маркетинговой кампании**

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

1. **Состав поручения**

Предметом конкурса является выбор Исполнителя для выполнения поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью на основании предоставленной выборки продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2019 - 2020 годы.

Ежемесячный общий объем заказа:

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Телемаркетинг** | | | | | | | | |
| **Дата** | **Всего обработано** | **Недозвон** | **Состоялось контактов** | **% дозвона** | **Согласие клиента** | **% согласий от контактов** | **Отказ клиента** | **Перезвонить, не принял решение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Месяц** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Приложение №2 – Форма заявки

**Заявка №\_\_**

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

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. между ПАО «Ростелеком» и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемому "Договор"

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

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

\*указывается ссылка на прилагаемые документы

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

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

#### Приложение №3 – Правила расчёта вознаграждения

**Понятия:**

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

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

**Вознаграждение = Базовое вознаграждение - Штрафы**

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

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

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

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

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

Коэффициент качества обработки базы:

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

Базовые услуги: ШПД, ИТВ, ОТА

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

Холодная база – набор контактов без подключенной услуги ШПД.

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Ед. измерения** | **Цена** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД | руб. без НДС | 1800,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге IP-TV | руб. без НДС | 1000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь) | руб. без НДС | 2200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь) | руб. без НДС | 1400,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) | руб. без НДС | 3000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь) | руб. без НДС | 3400,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) | руб. без НДС | 2650,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ИТВ + ОТА) | руб. без НДС | 1750,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) | руб. без НДС | 3700,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА | руб. без НДС | 550,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 600,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение (внешнее) | руб. без НДС | 700,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный Дом (Базовый комплект) | руб. без НДС | 1200,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный Дом (Расширенный комплект) | руб. без НДС | 1570,00 |
| Стоимость за подключенного абонента на Подписку | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет каналов | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за подключенного абонента на услугу Управление просмотром | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт включения. \* |
| Стоимость за продлившего использование Подписки на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование Пакета каналов на следующий | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за продлившего использование услуги Управление просмотром на следующий месяц | руб. без НДС | Одна тарифная ставка за факт продления на следующий месяц. |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 600,00 |
| Стоимость за подключенного абонента к Гарантия+ | руб. без НДС | 230,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки по полной стоимости | руб. без НДС | 1 000,00 |
| Стоимость за приобретение Умной колонки в рассрочку | руб. без НДС | 700,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 1000,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в полную стоимость | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по PLC-адаптеру в рассрочку | руб. без НДС | 100,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге «Мультирум» | руб. без НДС | 300,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в полную стоимость | руб. без НДС | 1050,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в рассрочку | руб. без НДС | 900,00 |
| Стоимость за подключенного абонента по Wi-Fi роутеру в аренду | руб. без НДС | 328,00 |

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

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

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

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

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

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

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

**Штрафы:**

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

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

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

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

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

*(на бланке Претендента)*

**Заявление о заключении договора**

**на стандартных условиях ПАО «Ростелеком»**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью "Юником Групп" (далее – «Претендент») компания, учрежденная в соответствии с законодательством Российской Федерации, с местонахождением по адресу: заявляет, что в случае признания Претендента победителем открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), обязуется заключить агентский договор, предметом которого является совершение за вознаграждение, от имени и за счет ПАО «Ростелеком» поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий, включающего в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением абоненту консультации на основании предоставленной выборки кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком» на всей лицензионной территории деятельности компании ПАО «Ростелеком» по Центральному федеральному округу на Стандартных условиях ПАО «Ростелеком» и по форме договора, приведенной \_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Срок, в течение которого данное заявление является действительным 90 дней (но не менее 60 (шестидесяти) дней со дня, следующего за днем поступления заявления в адрес ПАО «Ростелеком»).

Приложениями к настоящему заявлению является:

1)

2)

3)

Претендент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН \_\_ КПП \_\_\_

Адрес местонахождения:

Местонахождение/Почтовый адрес:

р/c:

Банк:

к/с:

БИК:

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

Печать Подпись и расшифровка

#### Приложение №5 – Форма договора

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

г. Москва “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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:** |

#### Приложение №6 - Информация в отношении всей цепочки собственников Заявителя, включая бенефициаров (в том числе конечных)

**ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РАСКРЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЮ В ОТНОШЕНИИ ВСЕЙ ЦЕПОЧКИ СОБСТВЕННИКОВ ПРЕТЕНДЕНТА, ВКЛЮЧАЯ БЕНЕФИЦИАРОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ КОНЕЧНЫХ)**

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

Примечание: на бланке Заявителя, за подписью уполномоченного лица

#### Приложение №7 - Справка о наличии исполненных договоров, предмет которых аналогичен предмету проекта Договора и/или договоров, предметом которых является оказание услуг по проведению Директ-маркетинговой кампании или оказанию услуг по дистанционной продаже услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзвона

**СПРАВКА ОБ ИСПОЛНЕННЫХ ДОГОВОРАХ**

Участник процедуры закупки: Общество с ограниченной ответственностью ""

| № п/п | № п/п | Сроки выполнения обязательств по договору (реквизиты договора, год и месяц начала выполнения - год и месяц фактического окончания выполнения) | Заказчик (наименование, адрес, контактное лицо с указанием должности, контактные телефоны) | Предмет договора | Документы, подтверждающие выполнение обязательств по договору, их реквизиты | Общая цена договора, рублей (ставки вознаграждения) | Объем оказанных услуг/ исполненных аналогичных\* поручений за последние 6 месяцев, предшествующие подаче Заявления, руб. | | | Объем оказанных услуг/ исполненных аналогичных\* поручений за последние 6 месяцев, предшествующие подаче Заявления, количество подключений. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуга 1 | … | Услуга N |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Договор 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … | Договор … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО | | | |  |  |  |  |  |  | Х |

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

(Подпись уполномоченного представителя) (Имя и должность подписавшего)

М.П.

Примечание: Форма должна отражать все Договоры Претендента

\* Аналогичными предмету Договора услугами считаются дистанционная продажа услуг Широкополосного доступа к сети Интернет и услуг Цифрового телевидения путём исходящего обзвона

#### Приложение №8 - Сведения об участнике размещения заказа у единственного поставщика, составленные в соответствии с Формой:

**Сведения об участнике размещения заказа**

**у единственного поставщика**

| № | Наименование | Сведения о Претенденте на участие в Открытой закупке у единственного поставщика |
| --- | --- | --- |
|  | **Фирменное наименование (полное и сокращенное наименования организации либо Ф.И.О. Претендента на участие в Открытой закупке у единственного поставщика – физического лица, в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя)** |  |
|  | **Организационно-правовая форма** |  |
|  | **ИНН, КПП, ОКПО** |  |
|  | **ОГРН** |  |
|  | **Место нахождение Претендента** |  |
|  | Адрес |  |
|  | **Почтовый адрес Претендента** |  |
|  | Адрес |  |
|  | Телефоны (с указанием кода города) |  |
|  | Факс (с указанием кода города) |  |
|  | **Сведения о руководителе Претендента** |  |
|  | Ф.И.О. |  |
|  | Должность |  |
|  | Телефон, факс, e-mail |  |
|  | **Сведения о главном бухгалтере** |  |
|  | Ф.И.О. |  |
|  | Телефон, факс, e-mail |  |
|  | **Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Претендента на участие в Открытой закупке у единственного поставщика в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты)** |  |
|  | **Адреса фактического местонахождения площадок контакт-центров, которые планируется использовать при оказании Услуг по Договору** |  |

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

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

М.П.