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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании устава, с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**
   1. Стороны пришли к соглашению, что в настоящем Договоре следующие слова, словосочетания и выражения, если контекстом не предусматривается иное, имеют следующее значение:

|  |  |
| --- | --- |
| **Договор** | Настоящий Договор, заключенный между Заказчиком и Исполнителем |
| **Абонент** | Физическое лицо - пользователь услугами телефонной связи и/или Интернет, с которым Заказчик заключил Абонентский договор |
| **Услуги заказчика** | - междугородной и международной телефонной связи (Телефония OTA/SIP). |
| **IVR** | Интеллектуальная платформа выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри [call-центра](https://ru.wikipedia.org/wiki/Call-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80) с использованием информации, вводимой клиентом на [клавиатуре](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) [телефона](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD) с помощью [тонального набора](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=Th%27ve.global%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80&action=edit&redlink=1). |
| **Договор** | Документ в бумажном виде по форме Заказчика, который оформляется с Абонентом для получения Услуг Заказчика. |
| **Пакет документов** | Доверенность на представление интересов Абонента, заявление на выбор ПАО «Ростелеком» в качестве оператора МГ/МН связи и договор в двух экземплярах. |
| **МГ/МН** | МГ/МН - Услуги междугородной и международной телефонной связи |
| **Телефонное интервью** | Исходящий телефонный вызов (разговор) Оператора ЦОВ с потенциальным Абонентом с целью заинтересовать его и привлечь к пользованию Услугами Заказчика на территории г. Москвы. По результатам Телефонного интервью Оператором ЦОВ заполняются необходимые формы отчетности. |
| **База данных** | База, сформированная Исполнителем, из имеющихся у Исполнителя данных о физических лицах, зарегистрированных в г. Москве, в соответствии со списком адресов, предоставленных Заказчиком. База данных включает в себя информацию о городском адресе и номере телефона, установленного по данному адресу. |
| **ЦОВ(Центр обработки вызовов)** | Структурное подразделение Исполнителя, состоящее из Операторов ЦОВ и необходимого технического обеспечения, выполняющее функции, указанные в настоящем Договоре. |
| **Оператор ЦОВ** | Сотрудник Исполнителя, чья задача заключается в поиске потенциальных Абонентов, желающих пользоваться Услугами Заказчика, путем осуществления исходящих телефонных вызовов, проведения Телефонных интервью по Базе данных и оформлении Договоров на подключение Услуг Заказчика. |
| **Сценарий телефонного интервью** | Согласованная с Заказчиком последовательность действий Операторов ЦОВ при проведении Телефонных интервью и оформлении Договоров. |
| **Расчетный период** | Период времени, равный одному календарному месяцу, в котором Исполнитель оказал Услуги Заказчику |
| **Отчетный период** | Период времени, равный одному календарному месяцу и следующий за расчетным периодом |
| **Период наблюдения** | Период времени, равный двум календарным месяцам (расчетный и отчетный периоды) |
| **% Активных абонентов за период наблюдения** | Считаются абоненты, которые в расчетном периоде совершили звонок по МГ\МН продолжительностью более 61 минуты |
| **RS вознаграждение** | Ежемесячная процентная ставка вознаграждения, рассчитываемая с учетом % Активных абонентов за период наблюдения подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» |

* 1. Трактовка указанных терминов и определений применяется как к настоящему Договору, так и к документам (приложениям, дополнительным соглашениям и прочим материалам), заключаемым, подписываемым Сторонами в рамках настоящего Договора, если иное прямо не будет указано в тексте документов.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Заказчика совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется организовать и провести в целях продаж (допродаж) услуг связи потенциальным Абонентам ПАО «Ростелеком» Директ-маркетинговые кампании (далее – Кампании), также в течении 5 (пяти дней) после оформления договоров с Абонентами, передает Заказчику Абонентские договора для внесения их в реестр BFN, для последующей передачи в МГТС с целью перехода на МГМН от Ростелеком.
   2. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее Заявка) (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).
      1. Заявка должна содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре. С момента подписания Заявки Сторонами, она является неотъемлемой частью Договора.
      2. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      3. Срок рассмотрения Заявки Исполнителем – один рабочий день с момента получения Заявки. По окончании указанного срока Исполнитель предоставляет Заказчику оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах либо мотивированный отказ от ее подписания, с указанием на пункты Договора, которому она не соответствует. Заказчик и Исполнитель в последнем случае дорабатывают текст Заявки в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Исполнитель направляет в адрес Заказчика оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах.
      4. Срок рассмотрения и подписания Заявки Заказчиком – 3 (три) рабочих дня с момента получения, согласно п.2.2.3. Договора. После подписания Заявки один экземпляр возвращается Исполнителю.
   3. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Горбатенко Олеся Евгеньевна, [GorbatenkoOE@rt.ru](mailto:GorbatenkoOE@rt.ru), +7914 792-61-60

Пирогова Анна Владимировна, [Anna.Pirogova@rt.ru](mailto:Anna.Pirogova@rt.ru), +7 985 783-74-52

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

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

* 1. Сроки организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Срок организации и проведения Кампании по каждой отдельной Заявке, указывается в такой Заявке.
  2. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заявке.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Исполнитель обязан:** 
      1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
      2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные п.2.4. Договора сроки.
      3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию о Кампаниях.
      4. В случае невозможности организации и проведения Кампаний, либо изменения условий их организации и проведения, письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампании, указанной в соответствующей Заявке.

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

* + 1. Использовать передаваемую Заказчиком информацию только в целях, определённых Заказчиком, либо согласованных с ним.
    2. В случае получения Исполнителем уведомления Заказчика об отзыве выданной ранее доверенности Исполнитель обязан незамедлительно возвратить подлинную доверенность в ответственное подразделение Заказчика.
    3. Осуществлять свою деятельность по настоящему Договору в строгом соответствии с поручениями Заказчика и в пределах полномочий, определяемых, выданной Исполнителю доверенностью, соблюдать положения лицензий Заказчика и нормативно-правовых актов Российской Федерации в области связи.
    4. Устранять выявленные Заказчиком нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Заказчика в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Исполнителя о выявленных фактах нарушений.
    5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить в ответственное подразделение Заказчика выданные в соответствии с настоящим Договором, доверенности, а также иные документы, полученные от Заказчика и Пользователей в связи с исполнением Договора.
    6. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию.
  1. **Заказчик обязан:**

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

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

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

**3.3. Исполнитель имеет право:**

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

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

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

**3.4. Заказчик имеет право:**

* + 1. Получать от Исполнителя документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, а также информацию и документы, связанные с договорами об оказании Услуг связи, заключенными Исполнителем с Абонентами.
    2. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.
    3. В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.

1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
   1. Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Исполнителя, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, включая НДС (20%) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.
   2. Расчеты между Сторонами осуществляются на основании Приложения №3 к настоящему Договору и утвержденного Заказчиком Отчета Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору).
   3. Размер вознаграждения, предусмотренный Приложением №2 к настоящему Договору, определяется на основании Отчета Исполнителя по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору.
   4. Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:
      1. Исполнитель не позднее 15 (пятнадцатого) числа после окончания проведения Кампании, направляет Заказчику Отчет Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору) и счет на сумму вознаграждения. Оригиналы документов направляются почтой или курьером, копии документов передаются по электронной почте на указанные в тексте Договора электронные адреса Заказчика
      2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета Исполнителя проводит проверку данных, указанных в Отчете Исполнителя, и подписывает его, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Отчета Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется устранить выявленные Заказчиком нарушения и предоставить Отчет Исполнителю с внесенными изменениями на повторное согласование в соответствии с условиями, указанными в настоящем пункте.
      3. При отсутствии замечаний Заказчик утверждает Отчет Исполнителя и направляет один экземпляр утвержденного Отчета Исполнителя в адрес Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения.
      4. В случае непредставления Заказчиком в сроки, указанные в п.п.4.4.2, 4.4.3. настоящего Договора, подписанного Отчета Исполнителя, либо непредставления в указанные сроки мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнителя, такие Отчеты Исполнителя считаются согласованными Заказчиком в редакции, предложенной Исполнителем, а сведения, указанные в таких Отчетах Исполнителя, считаются принятыми Заказчиком без возражений, поручения исполненными.
   5. Если иное не указано в Заявке, Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке: Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подписания Акта по соответствующей Заявке, на основании оригинала счета, и утверждённого обеими сторонами отчёта по выполнению работ.
   6. Счет-фактура выставляется Исполнителем в соответствии с требованиями действующего налогового законодательства РФ.
   7. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплён её печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, 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.
   8. Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.
   9. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня заключения настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;

- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать 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.

Исполнитель обязуется в письменной форме информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

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.
   8. Безопасность информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору, обеспечивается в соответствии с «Порядком взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика» (Приложение № 4 к настоящему договору).
2. **ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
   2. При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты в порядке, установленном в п.4. настоящего договора.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Возмещению подлежат убытки в форме реального ущерба, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
   3. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   4. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки банка России от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.5. Договора. В случае если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты), неустойка не начисляется и не уплачивается.
   5. Если организации и проведения Кампании по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения стоимости в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3.
   6. В случае если Исполнитель не произвел организацию и проведение Кампании, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.4.1. Договора).
   7. В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
   9. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется только на основании письменной претензии (требования). Если письменная претензия одной Стороны не будет направлена в адрес другой Стороны, неустойка не начисляется и не уплачивается.
   10. 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.
4. **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 Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Абонентов, ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору, исключительно для целей исполнения Исполнителем 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 Заказчику (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
   2. Исполнитель 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. Исполнитель 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. Исполнитель собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим Договором.
   5. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.
   6. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Абонентов, Исполнитель обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.
   7. Исполнитель обязуется уничтожить персональные данные Абонентов в случае достижения цели обработки персональных данных Клиентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.
   8. Исполнитель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Заказчика, в сроки, указанные в таком запросе.
5. **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, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.
6. **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 исполнительной 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.
7. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу, с даты подписания его обеими Сторонами, и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с 01.05.2021 и действует по 31.05.2022 года включительно, либо до исчерпания цены Договора, указанной в указанной в п. 4.1. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.
   2. Стороны не имеют права уступить свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.
   3. Не допускается привлечение субисполнителей.
   4. 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.
   5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   6. Неотъемлемой частью Договора являются:

* Приложение № 1 Техническое задание.
* Приложение № 2 Форма Заявки
* Приложение № 3 Расчёт вознаграждения
* Приложение №4 Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика.
* Приложение № 5 Форма Отчета
* Приложение № 6 Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств
* Приложение № 7 Антикоррупционная контрактная оговорка
* Приложение № 8 Соглашение о конфиденциальности
* Приложение № 9 Соглашение об осуществлении документооборота в электронном виде
* Приложение № 10 Соглашение о партнерстве

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Полное или сокращенное наименование компании** | **Наименование Заказчика** |  |
| **Местонахождение** | Российская Федерация, 191167, город Санкт-Петербург, вн. тер. г. Муниципальный округ Смольнинское, Синопская набережная, дом 14, литера А |  |
| **Адрес для переписки** | Российская Федерация, 191167, город Санкт-Петербург, вн. тер. г. Муниципальный округ Смольнинское, Синопская набережная, дом 14, литера А |  |
| **Номер расчетного счета:** | р/с 40702810942020002415  к/с 30101810900000000603  БИК 042202603 |  |
| **Полное наименование учреждения банка** | ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК |  |
| **ИНН / КПП** | 7707049388/770545001 |  |
| **ОГРН** | 1027700198767 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 1 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_ от \_\_\_\_\_\_\_**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Порядок выполнения поручений**

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

1. **Состав мероприятий**

Предметом договора является 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 продаж (допродаж) услуг междугородной и международной телефонной связи на условиях предварительного выбора в г. Москве, потенциальным клиентам ПАО «Ростелеком» на 2021-2022 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

1. среднее время на один контакт – 3 минуты;
2. сценарий обзвона предоставляется ПАО «Ростелеком», с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
3. характеристика выборки: потенциальные клиенты ПАО «Ростелеком» по г. Москве.
4. **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 междугородной и международной телефонной связи Заказчика.
   2. Исполнитель в течении 5 (пяти дней) после оформления договоров с Абонентами, передает Заказчику Абонентские договора для внесения их в реестр BFN, для последующей передачи в МГТС с целью перехода на МГМН от Ростелеком.
   3. Официальное уведомление Заказчика, в обязательном порядке должно содержать:
5. сроки и время осуществления, исходящего обзвона;
6. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
7. порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
   1. Официальным уведомлением является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов info.onlime@rt.ru на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, содержащее все условия проведения исходящего обзвона.
   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.
8. **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 3 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.
9. **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.
10. **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.
11. **Требования к качеству ведения Исходящего обзвона**
    1. Для обеспечения качественного процесса Директ-маркетинга Исполнитель обеспечивает наличие:
       * квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию Исходящего обзвона;
       * помещений c рабочими местами;
       * компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов, записи диалогов с Абонентом и формирования отчетов;
       * ознакомление с новой информацией всего состава работников;
       * необходимого уровня квалификации работников;
       * своевременные разъяснения работникам на основании материалов, предоставленных Заказчиком по проводимой Директ-маркетинговой кампании.
    2. Требования к персоналу.
       1. Характеристики голоса:
       * темп речи бодрый, но не быстрый, норма: сто двадцать слов в минуту;
       * дикция хорошая, речь членораздельная;
       * интонация: уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие и уверенность, корректность.
       * Исполнитель определяет конкретные требования к внешнему виду сотрудников, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних Стандартов.
       1. Стиль общения при разговоре с абонентом:
       * Интонация сотрудника: уважительная, деликатная, заинтересованная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность;
       * Сотрудник свободно владеет навыками общения и ведения переговоров по телефону;
       * Сотрудник ориентирован на результат;
       * Сотрудник вежливо и грамотно ведет диалог с абонентом;
       * Соблюдение партнерского стиля взаимодействия с абонентом;
       * Сотрудник полностью сконцентрирован на решении задач абонента. Во время обработки вызовов не допускается посторонних действий – разговоры с другими сотрудниками и т.п.
       * Сотрудник слушает вопрос (объяснения) абонента, не перебивая. В виде исключения возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений, не относящихся к сути 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.
12. **Формы отчетов**
    1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

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

* 1. Форма отчета по статистике обработки базы. Предоставляется Исполнителем ежедневно.

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата оформления** | **Дата звонка** | **Телефон** | **Дата и время смены оператора МГ/МН** | **Смена произведена: IVR или Договоров** |
|  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Филиал** | **УСЛУГА** | **Телефон** | **Статус** |
|  | |  | |
| 1 | ЕФ | МГ/МН | (ХХХ) ХХХХХХХ | Согласие |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 2 к**

**Агентскому договору№ \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма Заявки**

**Заявка №\_\_**

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

к Агентскому Договору № \_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г. между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуемому "Договор"

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице Заместителя директора макрорегионального филиала - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года с одной стороны, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании устава, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Заказчик поручает Исполнителю выполнение 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 кампаний исходящего обзвона в целях продаж (допродаж) услуг междугородной и международной телефонной связи на условиях предварительного выбора в г. Москве и потенциальным клиентам абонентам ПАО «Ростелеком»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Региональный филиал, по которому осуществляется обзвон | Сроки и время осуществления исходящего обзвона | Сценарии обслуживания (речевые модули) |
|  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО**  **М.П**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.** | **От имени исполнителя:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО**  **М.П.**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.** |

**Приложение № 3 к**

**Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_**

**Расчёт вознаграждения**

**1. Вознаграждение рассчитывается следующим образом:**

**Вознаграждение с учетом AабЗ\ АабIvr = S1 \* Nivr + S2 \* Nдог + S3 \* Nivr(1м) + S3 \* Nivr(1м) + S3 \* Nivr(2м) + S3 \* Nivr(3м) + S3 \* Nivr(4м) + S3 \* Nivr(5м) + S3 \* Nivr(6м)+ S4 \* Nдог(1м) )+ S4 \* Nдог(2м) )+ S4 \* Nдог(3м) )+ S4 \* Nдог(4м) )+ S4 \* Nдог(5м) )+ S4 \* Nдог(6м) + S4 \* Nдог(7м) + S4 \* Nдог(8м) + S4 \* Nдог(9м)**

**Таблица 1**. Фиксированная ставка и RS вознаграждение за количество абонентов, подключивших МГ/МН через договора, рассчитывается с учетом показателя «% Активных абонентов за период наблюдения», согласно таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Коэффициент** | | | | | | | **Повышающий коэффициент** | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| % Активных абонентов за период наблюдения (Аабз) | 14% | 16% | 18% | 20% | 22% | 24% | 26% | 28% | 30% | 35% |
| Фиксированная ставка (S2) | 260 | 300 | 360 | 380 | 550 | 700 | 850 | 1 000 | 1 100 | 1 250 |
| RS вознаграждение (S4) | 70% | 75% | 65% | 55% | 60% | 50% | 40% | 30% | 30% | 30% |

**Таблица 2**. Фиксированная ставка и RS вознаграждение за количество абонентов, подключивших МГ/МН через IVR, рассчитывается с учетом показателя «% Активных абонентов за период наблюдения», согласно таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Коэффициент** | | | | **Повышающий коэффициент** | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| % Активных абонентов за период наблюдения (АабIvr) | 9% | 11% | 13% | 15% | 18% | 20% | 25% |
| Фиксированная ставка (S1) | 100 | 150 | 200 | 250 | 350 | 450 | 550 |
| RS вознаграждение (S3) | 60% | 50% | 40% | 30% | 20% | 20% | 20% |

**АабЗ -** % активных абонентов за период наблюдения, подключивших МГ/МН через договора

**АабIvr –** % активных абонентов за период наблюдения, подключивших МГ/МН через IVR

**S1 -** Фиксированная ставка за количество абонентов, подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через IVR

**S2** - Фиксированная ставка за количество абонентов, подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через договора (пакет документов) зависит от % активных абонентов за отчетный период.

**S3** - Ежемесячная процентная ставка вознаграждения, от фактических начислений по подключившим МГ/МН ПАО «Ростелеком» через IVR

**S4** - Ежемесячная процентная ставка вознаграждения, от фактических начислений по подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через договора (пакет документов) зависит от % активный абонентов за отчетный период.

**Nivr** – Фактическое количество абонентов, подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через IVR

**Nдог** - Фактическое количество абонентов подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через договора (пакет документов);

**Nivr(1м), Nivr(2м); Nivr(3м); Nivr(4м); Nivr(5м); Nivr(6м)** - Период расчета, при пользовании Абонентом услугой МГ/МН, мес.

**Nдог(1м), Nдог(2м); Nдог(3м); Nдог(4м); Nдог(5м); Nдог(6м); Nдог(7м); Nдог(8м); Nдог(9м)** - Период расчета, при пользовании Абонентом услугой МГ/МН, мес.

**2. Лимит вознаграждения RS:**

1. Абоненты, подключившие МГ/МН ПАО «Ростелеком» через IVR - устанавливается вознаграждение в размере не более 550 (пятьсот пятидесяти) рублей 00 коп. без НДС
2. Абоненты, подключившие МГ/МН ПАО «Ростелеком», подключивших МГ/МН ПАО «Ростелеком» через договора (пакет документов) не более 1 250 (одна тысяча двести пятьдесят) рублей 00 коп. без НДС

**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 на весь период действия договора.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Упущение** | **Тип упущения** | **Принцип расчёта** | **Коэффициент / Сумма штрафа, руб. без НДС** |
| По каждому факту обоснованной претензии от Абонента о некорректном ведении диалога, включая отсутствие получения согласия от Абонента на изменение/подключение услуг Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | = ставка вознаграждения за соответствующее подключение, а также Размер суммы ущерба Абонента и Заказчика |
| За каждый факт предоставления недостоверных, фиктивных сведений в Абонентском договоре на подключение услуг, включая отсутствие получения согласия от Абонента на изменение/подключение услуг Заказчика | Разовое | За каждый выявленный факт | = Размер суммы ущерба Абонента и Заказчика, а также ставка вознаграждения за соответствующее подключение |
| Факт представление интересов другого оператора | Разовое | За каждый выявленный факт | 10 000,00 |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО**  **М.П**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.** | **От имени исполнителя:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО**  **М.П.**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.** |

**Приложение № 4 к**

**Агентскому договору**

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

**Порядок взаимодействия**

**Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности**

**информационных ресурсов Заказчика.**

**1. Общие положения.**

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

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

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

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

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

**2. Безопасность рабочих мест.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. Доступ к информационным ресурсам.**

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

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

3.3. Доступ к информационным ресурсам Заказчика предоставляется только штатным работникам Исполнителя на основании заявки оформленной Исполнителем, подписанной руководителем подразделения Исполнителя, согласованной Службой безопасности Исполнителя, руководителем подразделения Заказчика - владельцем ресурса, ИТ-подразделением Заказчика и Службой безопасности Заказчика.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5. Применение средств защиты информации.**

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

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

5.3. Исполнитель должен проводить обучение лиц, использующих средства защиты информации, правилам работы с ними.

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

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

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

**6. Доступ в сеть Интернет.**

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

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

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

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

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

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

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

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

**7. Антивирусная безопасность.**

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

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

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;

- сервера: файловые, внутренние почтовые и серверах приложений;

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

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

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

**8. Информационное взаимодействие.**

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

**9. Контроль состояния информационной безопасности.**

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

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

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

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

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

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

**10. Обучение персонала.**

10.1. Исполнитель должен всех вновь принимаемых работников знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности. Проводить регулярное обучение работников по вопросам информационной безопасности при предоставлении доступа к информационным ресурсам Заказчика. Доводить до работников новые нормативные документы под роспись.

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

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

**11. Ответственность.**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 5 к**

**Агентскому договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма Отчета**

**Начало формы**

**Отчет**

**по исполнению Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.**

**за Отчетный период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.**

\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании Устава, составило настоящий Отчет о нижеследующем:

1. За Отчетный период на основании оформленных и переданных Заказчику Исполнителем Договоров были подключены следующие Услуги:



2. Во исполнение условий Договора согласно данному Акту Заказчик оплачивает Исполнителю Услуги, оказанные в отчетном периоде в размере – \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек, включая НДС (20%) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Конец формы**

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 6 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_ от \_\_\_\_\_\_\_**

**Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств**

**АКТ № \_\_\_**

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

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

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя директора макрорегионального филиала - Директора по работе с массовым \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Святца Александра Николаевича, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с одной стороны, в соответствии с Приложением № \_\_\_ Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. (далее «Договор»), заключенного между ПАО «Ростелеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемым далее «Исполнитель», проведена проверка исполнения Исполнителем основных требований Приложения №\_\_\_ к Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя**

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

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

Приложение: Свод по претензиям абонентов

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

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 7 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_ от \_\_\_\_\_\_\_**

**Антикоррупционная контрактная оговорка**

Исполнителю известно о том, что ПАО «Ростелеком»ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» (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.

Статья 1.

В случае возникновения у ПАО «Ростелеком» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Исполнителем каких-либо положений Кодекса, ПАО «Ростелеком» в адрес такого Исполнителя направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. 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 Исполнителем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

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

Статья 2.

В случае нарушения Исполнителем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения ПАО «Ростелеком» в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, ПАО «Ростелеком» имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, ПАО «Ростелеком» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия договора ПАО «Ростелеком» имеет право, как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Исполнителем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Исполнителя, которая относится к настоящему Договору.

ПАО «Ростелеком» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 8 к**

**Агентскому договору**

**№ от**

**Соглашение о конфиденциальности**

**Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-, с одной стороны, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона»,

в связи с заключением и исполнением Сторонами договора проектный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее – «Договор»), обсудив возможность предоставления Сторонами друг другу определенной информации конфиденциального характера о Сторонах, их коммерческой деятельности и операциях, заключили настоящее соглашение о конфиденциальности о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

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

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, включая информацию, предоставленную устно, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию.

«Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

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

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

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

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

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

1.7. «**Разглашение Конфиденциальной информации**» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого 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 электронной почты в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи) и указанием на то, 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 будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

3.2. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохранят конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны. 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, 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. Отношения, возникающие на основании настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

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

**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 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 Договора.

**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 согласно условиям раздела «Уведомления» Договора.

7.3. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации или ее использования Получающей Стороной.

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

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

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

7.7. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям 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. Порядок передачи прав и обязанностей по настоящему Соглашению осуществляется в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

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 заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 9 к**

**Агентскому договору**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**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;
* Инициированные со стороны ПАО Ростелеком письма.

**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;
* Уведомление о расторжении договора (об одностороннем внесудебном отказе от договора, если возможность направления такого отказа предусмотрена законом и договором);
* Инициированные контрагентом письменные уведомления, связанные с исполнением договора (например, уведомление о смене реквизитов стороны);
* Инициированные контрагентом 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.

1 Под рабочими днями понимаются дни, не являющиеся выходными и праздничными днями по законодательству места осуществления деятельности Получающей Стороны.

**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 «ДоговорНомер» блока «ИнфПолФХЖ» или в поле «НомОсн» блока «СвПродПер» идентификатор карточки договора (системный номер Договора в электронной системе документооборота ПАО «Ростелеком») или номер Договора поставщика полностью соответствующий номеру отраженному в карточке договора.

*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 3-х месяцев 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 № 10 к Соглашению об осуществлении документооборота в электронном виде).

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |

**Приложение № 10 к**

**Агентскому договору**

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

**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 № 9 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 заказчика:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. | **От имени исполнителя:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  М.П.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. |