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

г. Москва “ ” 202\_г.

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

1. **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**

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

* 1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым Заказчиком заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
  2. **«Абонентский договор»** – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
  3. **«Исходящий обзвон»** - мероприятие в рамках проведения «Директ - маркетинговой кампании», осуществляемое с целью получения от Абонента Заявки на подключение Услуг связи дополнительно/взамен к уже подключенным.
  4. **«Директ-маркетинговая кампания»** – комплекс мероприятий Исполнителя, включающий в своем составе разъяснения сотрудникам Исполнителя и проведение исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной Выборки.
  5. **«Заявка на подключение Услуг связи»** - зафиксированное сотрудником Исполнителя и переданное Заказчику желание Абонента заключить Абонентский договор на оказание услуг связи Заказчиком. В Заявке на подключение указываются: адрес, ФИО, контактный телефон Абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора, согласованные Сторонами в Форме Заявки.
  6. **«Консультации»** - устное предоставление сотрудником Исполнителя информации об Услугах связи, тарифах, Акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
  7. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
  8. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или наборы Услуг связи, оказываемые Заказчиком Абонентам.
  9. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках исходящего обзвона сотрудниками Исполнителя, проведение с Абонентом либо совершеннолетним членом семьи Абонента консультации, в результате которого от Абонента получена Заявка на подключение Услуг связи.
  10. **«Структурные подразделения Заказчика»** - территория, в которую входят субъекты Российской Федерации (РФ):  Белгородская, Брянская, Владимирская, Воронежская, Ивановская, Калужская, Курская, Костромская, Липецкая, Орловская, Рязанская, Смоленская, Тамбовская, Тверская, Тульская, Ярославская области - на территории которых Агент исполняет поручения Принципала в соответствии с настоящим Договором
  11. **«Территория действия Исполнителя»** - вся лицензионная территория деятельности компании ПАО «Ростелеком».
  12. **«Услуги связи»** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.
  13. **«Официальное уведомление Заказчика»** - официальным уведомлением в целях выполнения поручений по настоящему договору является сообщение, содержащее сроки и время осуществления исходящего обзвона, сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона, порядок фиксации итогов исходящего обзвона, базу задействованной номерной емкости Заказчика для исходящего обзвона и переданное в порядке, описанном в Приложении 1.
  14. **«Дневное время»** - промежуток времени, в который возможно совершение исходящих звонков Абонентам Заказчика: с 9.00 часов до 21.00 часов любого календарного дня, включая выходные и праздничные дни с 10.00 часов до 21.00 (с учетом часового пояса территории Заказчика).
  15. **«Выборка» -** база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего обзвона.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В рамках настоящего Договора Исполнитель обязуется за вознаграждение по поручению от имени и за счет Заказчика совершать следующие действия: в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется организовать и провести в целях продаж (допродаж) услуг связи действующим и потенциальным Абонентам ПАО «Ростелеком» Директ-маркетинговые кампании (далее – Кампании).
   2. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее Заявка) (форма содержится в Приложении № 2 к Договору).
      1. Заявка должна содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре. С момента подписания Заявки Сторонами, она является неотъемлемой частью Договора.
      2. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 2 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый 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.
      3. 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:

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

* 1. Сроки организации и проведения Кампаний с даты подписания договора по 01.07.2022 г. 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.
    7. Рассматривать акты, составленные Заказчиком по результатам осуществления контроля исполнения обязательств Исполнителем в соответствии с условиями соответствующего Дополнительного соглашения, подписывать их или давать мотивированные возражения в течение 5 рабочих дней с момента предоставления соответствующих актов. В случае не предоставления в указанные сроки подписанного акта или мотивированного возражения, акт считается принятым Исполнителем и является основанием для применения санкций, установленных соответствующим Дополнительным соглашением к настоящему договору;
    8. Обеспечить наличие в штатной структуре профильных сотрудников, а также технологических средств для выполнения следующего функционала:
    - оперативное и качественное взаимодействие с Заказчиком для выполнения обязательств по Договору,
    - своевременный подбор операторов, обучение и развитие, мотивация и удержание персонала Исполнителя,
    - мониторинг качества работы и проведение работ над ошибками сотрудников Исполнителя в объеме, достаточном для оказания Услуг надлежащего качества,
    - иной функционал, необходимый для оказания Исполнителем Услуг надлежащего качества в соответствии с условиями настоящего Договора и Дополнительных соглашений к нему.
    1. Самостоятельно проводить обучение своих сотрудников технологиям Дистанционного обслуживания с учетом специфики различных каналов коммуникаций с клиентами в т.ч. с привлечением сторонних организаций. Самостоятельно проводить обучение своих сотрудников по продуктам и услугам Заказчика на основе нормативной документации, инструктивных, информационных и рекламных материалов, предоставленных Заказчиком;
    2. Проводить дополнительное обучение операторов Исполнителя в случаях изменения алгоритмов продаж и обслуживания, запуска новых Услуг и Акций в сроки, согласованные с Заказчиком;
    3. Проводить на ежемесячной основе мероприятия, с целью обеспечения требуемого уровня качества исполнения Поручений;
    4. При исполнении Поручений следовать предоставленным Заказчиком сценариям разговора. Изменения сценария разговора доводятся Заказчиком до сведения Исполнителя по электронной почте или через информационные ресурсы Заказчика, а также способами, предусмотренными в Дополнительных соглашениях;
    5. Обеспечивать условия для проведения обучения сотрудников Исполнителя, в т.ч. с участием представителей Заказчика в согласованное время и порядке;
    6. Исполнитель обязуется отстранять от исполнения Получений сотрудников Исполнителя, качество работы которых не соответствует требуемому уровню. Несоответствие требуемому уровню определяется по факту наличия критических ошибок, выявленных в ходе тестирования и по итогам оценки качества работы за отчетный период. Сотрудники Исполнителя, допустившие критические ошибки, не допускаются до исполнения Поручений вплоть до полного устранения замечаний путем дополнительного обучения
  1. **Заказчик обязан:**

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

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

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

**3.3. Исполнитель имеет право:**

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

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

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

**3.4. Заказчик имеет право:**

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

1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
   1. Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Исполнителя, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** рублей \_\_ 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 10 (десятого) числа после окончания проведения Кампании, направляет Заказчику Отчет Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору) и счет на сумму вознаграждения. Оригиналы документов направляются почтой или курьером, копии документов передаются по электронной почте на указанные в тексте Договора электронные адреса Заказчика
      2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета Исполнителя проводит проверку данных, указанных в Отчете Исполнителя, и подписывает его, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Отчета Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется устранить выявленные Заказчиком нарушения и предоставить Отчет Исполнителю с внесенными изменениями на повторное согласование в соответствии с условиями, указанными в настоящем пункте.
      3. При отсутствии замечаний Заказчик утверждает Отчет Исполнителя и направляет один экземпляр утвержденного Отчета Исполнителя в адрес Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения.
      4. В случае непредставления Заказчиком в сроки, указанные в п.п.4.4.2, 4.4.3. настоящего Договора, подписанного Отчета Исполнителя, либо непредставления в указанные сроки мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнителя, такие Отчеты Исполнителя считаются согласованными Заказчиком в редакции, предложенной Исполнителем, а сведения, указанные в таких Отчетах Исполнителя, считаются принятыми Заказчиком без возражений, поручения исполненными.
   5. Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке: Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 20 (двадцати) дней после окончания отчетного периода или 7 рабочих дней с даты подписания отчёта выполненных работ в зависимости от того, какой срок наступает позднее, на основании оригинала счета, и утверждённого обеими сторонами отчёта по выполнению работ.
   6. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости. Если Сторонами не используется система электронного документооборота для направления акта сверки расчётов, то акт может быть направлен по электронной почте по адресу, указанному в настоящем пункте.

В случае направления акта сверки расчетов по электронной почте, такой акт будет признаваться Сторонами в качестве документа, составленного в письменной форме.

Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной, подписывается уполномоченным представителем такой Стороны.

Сторона-инициатор сверки направляет в адрес Стороны-получателя акт сверки расчётов. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчётов к настоящему договору. Контактные данные бухгалтерии Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

* 1. Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.
  2. 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. Стороны обязуются осуществлять передачу и использовать конфиденциальную информацию в соответствии с требованиями, изложенными в Соглашении о конфиденциальности (Приложение № 9 к настоящему Договору).
   2. Безопасность информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору, обеспечивается в соответствии с «Порядком взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика» (Приложение № 4 к настоящему договору).
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 ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.5. Договора. В случае если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты), неустойка не начисляется и не уплачивается.
   5. Если организации и проведения Кампании по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения стоимости в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3.
   6. В случае если Исполнитель не произвел организацию и проведение Кампании, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.4.1.Договора).
   7. В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
   8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
   9. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется одним из следующих способов:

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

- Заказчик вправе уменьшить сумму, подлежащую выплате Исполнителю по условиям настоящего Договора, на сумму, равную начисленной неустойке, и произвести платеж в адрес Исполнителя за вычетом суммы неустойки. Обязанность Заказчика по оплате в части, соответствующей сумме начисленной неустойки, при этом прекращается.

* 1. Стороны установили, что выплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств. Если иное не следует из условий Договора, выплата неустойки не освобождает Сторону от возмещения убытков.

1. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ** 
   1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных) в течение срока действия настоящего Договора 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.
2. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.
   2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.
   3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.
3. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов 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.
4. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу, с даты подписания его обеими Сторонами, и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и действует по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года включительно, либо до исчерпания цены Договора, указанной в п. 4.1. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.
   2. Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом с уведомлением/извещением о вручении (далее - извещение), курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое уведомление, уполномоченному представителю Стороны, принимающей такое уведомление, по акту приема-передачи документов. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов. Условия настоящего раздела Договора не применяются для оформления и направления документов посредством системы электронного документооборота, если в отношении таких документов Сторонами заключено Соглашение об использовании электронных документов, размещенное по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. Датой получения документов будет считаться дата получения документа в системе электронного документооборота.
   3. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться документами посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в Соглашении об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/. В случае оформления документа посредством системы электронного документооборота, требования настоящего Договора в части подписания документа на бумажном носителе, а также об обмене экземплярами такого документа на бумажном носителе не применяются. Стороны установили, что обмен электронными документами посредством электронного документооборота допускается только с использованием квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота, зарегистрированных в Сети доверенных операторов электронного документооборота, утвержденной ФНС России. В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Поставщик/Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/.
   4. Поставщик (Исполнитель/Подрядчик) не имеет права уступать свои права (требования) по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия Покупателя (Заказчика). В случае нарушения указанного запрета Поставщик (Исполнитель/Подрядчик) обязан выплатить Покупателю (Заказчику) штраф в размере 10 % (десять процентов) от цены Договора.
   5. Не допускается привлечение субисполнителей.
   6. Любые изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями, являющимися его неотъемлемой частью, и действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.
   7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, за исключением случаев, когда договор подписывается в электронной форме с использованием технических средств электронной торговой площадки или оператора электронного документооборота.
   8. Неотъемлемой частью Договора являются:

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **Подписи сторон** | **Исполнитель** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение № 1 к**

**Агентскому договору**

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

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Порядок выполнения поручений**

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

1. **Состав мероприятий**

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

Ежемесячный общий объем заказа:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **Подписи сторон** | **Исполнитель** | |  | | --- | |  | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение № 2 к**

**Агентскому договору**

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

**Форма Заявки**

**Начало формы**

**Заявка №\_\_**

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

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

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

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

\*указывается ссылка на прилагаемые документы

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **Подписи сторон** | **Исполнитель** | |  | | --- | |  | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Конец формы**

**Приложение № 3 к**

**Агентскому договору**

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

**Расчёт вознаграждения**

**Понятия:**

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

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

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

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

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

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

Коэффициент качества обработки базы:

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

Базовые услуги: ШПД, ИТВ, ОТА

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

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

Холодная база – набор контактов без подключенной услуги ШПД.

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

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

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

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

Подключение Мобильной связи оплачивается по схеме:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Ед. измерения** | **Цена** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД | руб. без НДС | 1288,61 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ШПД + Мобильная связь)[[3]](#footnote-3) | руб. без НДС | 1177,23 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ИТВ | руб. без НДС | 488,61 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге (ИТВ + Мобильная связь)[[4]](#footnote-4) | руб. без НДС | 377,23 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ОТА | руб. без НДС | 38,61 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ) | руб. без НДС | 1977,23 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + Мобильная связь)[[5]](#footnote-5) | руб. без НДС | 2377,23 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ОТА) | руб. без НДС | 1627,23 |
| Стоимость за подключенного абонента на Пакет услуг (ШПД + ИТВ + ОТА) | руб. без НДС | 2677,23 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение | руб. без НДС | 88,61 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Видеонаблюдение (внешнее) | руб. без НДС | 188,61 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Базовый комплект) | руб. без НДС | 688,61 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге Умный дом (Расширенный комплект) | руб. без НДС | 1058,61 |

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

**Особенности расчета вознаграждения за Пакет услуг:**

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип кампании** | **Результат исходящего обзвона** | **Цена, руб. без НДС** | **Примечание** |
| Кампания 1 | Переключение (миграция) абонента с со сменой технологии (xDSL на FTTx /GPON), а также подключение этим же абонентам дополнительной опции /пакета/ смена текущего тарифного плана на высокодоходный тарифный план. Примечание: за подключение опций с бесплатным периодом (подарки) вознаграждение не выплачивается | Фиксированная ставка 100 руб. за факт миграции + А + В.  Продажа опции "оптом дешевле" при данном варианте допускается только в комбинации "миграция+оптом дешевле" в целях исключения влияния начислений за опцию "оптом дешевле" на значения A и B. в этом случае вознаграждение составляет 100 руб. за миграцию + 100 руб. за опцию "оптом дешевле". | Где 100 - фиксированная ставка, выплачивается за факт подключения по новой технологии А = (Начисление 2 - Начисление 1),  выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. В = (Начисление 3 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. |
| Кампания 2 | Подключение дополнительной опции /пакета/ смена текущего тарифного плана на высокодоходный тарифный план. Примечание: за подключение опций с бесплатным периодом (подарки) вознаграждение не выплачивается | А + В | Где А = (Начисление 2 - Начисление 1),  выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. В = (Начисление 3 - Начисление 1), выплачивается в следующий месяц за отчетным, при отрицательном значении не учитывается в расчете. |
| Кампания 3 | Подключение дополнительной опции «Оптом дешевле» | Фиксированная ставка 200 руб. | Выплачивается за факт подключения |

**Начисление 1** – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу, без учета НДС, за месяц, предшествующий месяцу, в котором была выполнена операция.

**Начисление 2** – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу, без учета НДС, за месяц, следующий за месяцем, в котором была выполнена операция.

**Начисление 3** – сумма начислений Клиента за подключенную Услугу, без учета НДС, за второй месяц после месяца, в котором была выполнена операция.

При учете начислений Клиента в целях расчета вознаграждения учитывается только по тем подключениям, заявки на которые были оформлены агентом.

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

Размеры вознаграждения за подключение Подписок:

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

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

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

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

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

Правила определения коэффициента выплаты по показателям

«Показатель по качеству» (Ккач)

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

Показатель по качеству (Ккач),% рассчитывается по формуле

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

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

**Принципы оценки Качества контактов:**

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

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

- типа баз (холодные/теплые);

- продаваемого продукта;

- статуса завершения диалога;

- длительности диалога;

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

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

**Штрафы:**

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **Подписи сторон** | **Исполнитель** |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**Приложение № 4 к**

**Агентскому договору**

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

**Порядок взаимодействия**

**Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности**

**информационных ресурсов Заказчика.**

**1. Общие положения.**

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

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

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

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

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

**2. Безопасность рабочих мест.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. Доступ к информационным ресурсам.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5. Применение средств защиты информации.**

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

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

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

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

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

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

**6. Доступ в сеть Интернет.**

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

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

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

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

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

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

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

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

**7. Антивирусная безопасность.**

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

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

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;

- сервера: файловые, внутренние почтовые и серверах приложений;

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

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

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

**8. Информационное взаимодействие.**

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

**9. Контроль состояния информационной безопасности.**

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

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

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

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

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

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

**10. Разъяснение персоналу.**

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

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

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

**11. Ответственность.**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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