**Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**об оказании услуг**

г. Уфа «01» февраля 2016 г.

ПАО «Башинформсвязь»», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящий Договор об оказании услуг № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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. **«Директ-маркетинговая кампания» –** комплекс мероприятий Исполнителя, включающий в своем составе мероприятия по обеспечению технологическими и человеческими ресурсами, обучению сотрудников Исполнителя, проведению исходящего обзвона с предоставлением Абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика.
  4. **«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.
  5. **«Заявка на подключение Услуг связи»** - зафиксированное в Системе Заказчикасотрудником Исполнителя 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. **«Услуги связи»** - следующие услуги электросвязи: кабельного вещания, проводного радиовещания, услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, а также иные дополнительные услуги, неразрывно связанные с услугами электросвязи и направленные на увеличение их потребительской ценности, оказываемые в соответствии с договором между Заказчиком и Абонентом.
  8. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были оказаны услуги по настоящему договору.
  9. **«Система Заказчика»** - дилерский портал Заказчика <http://btdiler.ru> для регистрации заявок на подключение Услуг связи.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.11. В соответствии с условиями настоящего договора Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по проведению Директ-маркетинговой кампании, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

* 1. В рамках оказания услуг по настоящему Договору Исполнитель вправе привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за действия указанных лиц перед Заказчиком.

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. Исполнитель вправе:
      1. Получать в установленный настоящим Договором срок оплату за оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором;
      2. Использовать материалы, предоставленные Заказчиком, в целях оказания услуг;
      3. Получать от Заказчика детальную информацию, необходимую для оказания услуг, в том числе инструкции, регламенты, информационные и иные ресурсы;
   2. Получать доступ к системе Заказчика <http://btdiler.ru>
   3. Заказчик вправе:
      1. Получать до 10 процентов аудиозаписей разговоров за период, не превышающий 3 (трех) месяцев с момента аудиозаписи разговора с потенциальным Абонентом;
      2. Проверять в любое время ход исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность.
   4. Исполнитель Обязан:
      1. Оказывать услуги согласно предмету Договора п. 2.11. в соответствии с требованиями к качеству, предусмотренными Приложением №1 к настоящему Договору;
      2. Самостоятельно проводить обучение своих Операторов с использованием информационных и иных ресурсов Заказчика;
      3. Ежемесячно предоставлять Заказчику отчетность по форме №1, 2, 3, приведенной в Приложении № 3 настоящего Договора по адресу электронной почты: [r.haziev@bashtel.ru](mailto:r.haziev@bashtel.ru);
   5. Заказчик Обязан:
      1. Обеспечить за свой счет в целях надлежащего исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору консультирование Операторов по вопросам деятельности Заказчика путем предоставления, при необходимости, доступа к информационным и иным ресурсам Заказчика, а также путем привлечения при необходимости специалистов Заказчика и (или) сторонних организаций для консультирования Операторов;
      2. Представлять Исполнителю за 10 (десять) дней до момента начала предоставления услуг Исполнителем документы, разработанные Заказчиком, организационно-распорядительные и инструктивные документы, необходимые Исполнителю для выполнения своих обязательств по настоящему Договору;
      3. Рассматривать Акты оказанных услуг, представленные Исполнителем или направлять Исполнителю письменные мотивированные возражения по предоставленному Акту не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения оригинала Акта от Исполнителя;
      4. Оплачивать Исполнителю оказанные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
      5. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на оборудовании Заказчика, которые могут повлиять на оказания услуг Исполнителя по настоящему Договору, за 3 (три) рабочих дня до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть;
      6. Оповещать Исполнителя в течение одного часа о выходе из строя оборудования и программных средств, необходимых для оказания услуг Исполнителю по настоящему Договору, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами;
      7. Обеспечить Исполнителю круглосуточный доступ к Системе Заказчика в целях надлежащего исполнения им обязательств по настоящему Договору;
      8. Ежемесячно предоставлять Исполнителю отчетность по форме №4, приведенной в Приложении № 3 настоящего Договора по адресу электронной почты: marina.brusnitsyna@beeper.ru;
2. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
   1. Ежемесячно, до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, Исполнитель предоставляет Заказчику:

Акт оказанных услуг по форме, утвержденной в Приложении № 2 к настоящему Договору, оформленный в двух экземплярах.

Счет на оплату услуг.

Счет-фактура на сумму стоимости услуг предоставляется в соответствии с действующим законодательством.

* 1. Документы, предусмотренные п. 4.1. настоящего Договора, направляются Исполнителем Заказчику в копиях по электронной почте или посредством факсимильной связи. Подлинники данных документов направляются Заказчику заказной корреспонденцией в день направления их копий.
  2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты получения оригинала Акт оказанных услуг от Исполнителя подписывает его и направляет Исполнителю один экземпляр подписанного Акта оказанных услуг или направляет Исполнителю письменные мотивированные возражения по предоставленному Акту. В случае не предоставления в указанные сроки подписанного Акта оказанных услуг или мотивированного возражения, считается, что Заказчик принял оказанные услуги по соответствующему Акту без замечаний и данный Акт оказанных услуг является основанием для оплаты услуг.
  3. В случае наличия обоснованных замечаний у Заказчика к Акту оказанных услуг Исполнитель обязан устранить замечания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения письменных мотивированных возражений либо в указанный срок предоставить обоснованный отказ об их устранении.
  4. В случае наличия возражений у Заказчика к Акту оказанных услуг услуги оплачиваются Исполнителю в размере согласованной части Акта. Сторонами не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, должны быть согласованны все замечания и возражения и должен быть подписан Акт оказанных услуг.
  5. Ежемесячно, не позднее последнего числа месяца, следующего за отчетным периодом, Заказчик осуществляет оплату услуг Исполнителя путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в реквизитах Исполнителя в разделе 10 настоящего Договора.
  6. Стоимость услуг Исполнителя включает компенсацию всех расходов Исполнителя, связанных с оказанием услуг по настоящему Договору.
  7. Стоимость услуг Исполнителя за соответствующий отчетный период рассчитывается на основании тарифов и согласно порядку, утвержденному в Приложении № 4 к настоящему Договору.
  8. Моментом исполнения обязательств по оплате считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика
  9. Стороны пришли к соглашению, что по обязательствам Сторон по Договору ни одна из Сторон не имеет права на получение с другой Стороны предусмотренных ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации процентов на сумму долга. Проценты, предусмотренные ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, не начисляются.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора.
   2. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность перед Абонентами за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, в том числе за качество предоставляемых Услуг связи, и рассматривает в этой части все претензии, предъявляемые Абонентами, самостоятельно.
   3. За нарушение сроков оплаты услуг Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в размер 0,1% от неоплаченной в срок суммы за каждый день просрочки. Заказчик уплачивает неустойку в течение 5 (пяти) дней с момента получения письменного требования Исполнителя, если иной срок не установлен в требовании.
   4. Уплата неустойки, штрафов не освобождает сторону, нарушившую условия Договора, от исполнения своих обязательств.
   5. Все неустойки, штрафы в соответствии с настоящим Договором взыскиваются сверх сумм любых убытков, выплаты которых одна Сторона имеет право потребовать от другой (не исполнившей) Стороны в соответствии с настоящим Договором и/или применимым правом.
2. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение либо не надлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. В дополнение к общепринятым событиям непреодолимой силы стороны договорились отнести к событиям непреодолимой силы также следующее: решения Президента РФ, Правительства и правительственных органов РФ, а также иных государственных органов, деятельность которых может привести к ограничению возможности исполнения Договора.
   2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности выполнения условий настоящего Договора Стороны обязаны письменно в течение семи дней уведомить об этом друг друга, после чего в кратчайшие сроки получить соответствующие документы из ТПП или иного уполномоченного органа, подтверждающих действие указанных обстоятельств.
   3. Не уведомление или несвоевременное уведомление о наступлении вышеуказанных обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на эти обстоятельства в качестве основания, освобождающего ее от ответственности за неисполнение обязательств.
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до «31» декабря 2016 года включительно.
   2. При отсутствии за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора письменного уведомления, стороны о расторжении настоящего Договора, срок действия Договор считается продленным на каждый последующий календарный год. В случае пролонгации, стороны подписывают Дополнительное соглашение о тарифах на услуги на следующий календарный год, если данные тарифы подлежат изменению.
   3. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии предварительного письменного уведомления Исполнителя в срок не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
   4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии предварительного письменного уведомления Заказчика в срок не менее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
   5. В случае расторжения настоящего Договора стороны обязаны произвести полный взаиморасчет в течение 30 (тридцати) дней с момента расторжения настоящего Договора.
4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
   1. Конфиденциальная информация Заказчика, получаемая Исполнителем в силу исполнения им настоящего Договора, не подлежит разглашению.
   2. Порядок передачи конфиденциальной информации между Сторонами регулируется Соглашением о конфиденциальности, приведенном в Приложении № 5 к настоящему Договору.
   3. Заказчик гарантирует Исполнителю, что требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в части получения от Абонентов согласия на обработку его персональных данных при оказании услуг по настоящему Договору третьими лицами, должным образом выполнены.
   4. В свою очередь, Исполнитель гарантирует полную сохранность полученных от Абонентов персональных данных в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ
   1. В случае изменения указанных в настоящем Договоре места нахождения и (или) реквизитов стороны письменно извещают друг друга об этом в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений.
   2. Заказчик оставляет за собой право одностороннего внесения изменений в инструкции и регламентирующие документы, необходимые для оказания услуг, предварительно письменно уведомив об этом Исполнителя не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до вступления изменений в силу. В случае если такие изменения влекут обоснованное увеличение расходов Исполнителя по исполнению обязательств по настоящему Договору, такие изменения согласовываются сторонами путем заключения дополнительного соглашения к настоящему Договору.
   3. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут разрешать путем переговоров. При не достижении согласия в ходе переговоров, сторона направляет другой стороне претензию. Срок рассмотрения претензии, направленной в письменном виде по адресу место нахождения, а также копия с помощью факсимильной связи – 10 (десять) календарных дней с момента ее получения. В случае невозможности урегулировать споры, разногласия и требования в претензионном порядке, такие споры разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, подлежат разрешению в Арбитражном суде Республики Башкортостан.
   4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах по одному для каждой из сторон, имеющих равную юридическую силу. С момента подписания настоящего Договора все предшествующие переговоры, переписка и соглашения утрачивают силу.
   5. К настоящему Договору прилагаются следующие Приложения, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1: Требования к качеству обслуживания Абонентов;

Приложение № 2: Форма Акта оказанных Услуг по Договору;

Приложение № 3: Формы отчетности Исполнителя и Заказчика;

Приложение № 4: Тарифы и порядок расчета стоимости услуг исполнителя;

Приложение № 5: Соглашение о конфиденциальности.

Приложение № 6: Порядок оказания услуг

1. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **Полное наименование:**  **Место нахождения (юридический адрес):**  **Почтовый адрес:**  **Телефон:**  **E-mail:**  **ИНН:  КПП:**  **ОГРН:**  **Код организации по ОКПО:**  **ОКВЭД:**  **Полное наименование учреждения банка:**  **Расчетный счет:**  **Корреспондентский счет:**  **БИК:** | **Исполнитель:**  **Полное наименование:**  **Место нахождения (юридический адрес):**  **Почтовый адрес:**  **Телефон:**  **E-mail:**  **ИНН:  КПП:**  **ОГРН:**  **Код организации по ОКПО:**  **ОКВЭД:**  **Полное наименование учреждения банка:**  **Расчетный счет:**  **Корреспондентский счет:**  **БИК:** |

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к Договору об оказании услуг  № |

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ предоставляемых услуг.

Требования к качеству предоставления услуг Исполнителем

Для обеспечения качественного процесса обработки данных обеспечивает наличие:

* квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию опросов;
* помещений с рабочими местами;
* компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки контактов и формирования отчетов;
* ознакомление с новой информацией всего состава работников.

**1. Требования к специалистам Исполнителя**

**1.1. 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 специалистов, характеристикам их голосов, культуре речи посредством внутренних стандартов.

**1.2. Общение:**

* интонация: уважительная, деликатная, выражающая спокойствие, уверенность и корректность.

**1.3.**Уровень компетенции сотрудников Исполнителя:

* 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.

1.4. Оценка компетентности Специалистов Исполнителя:

* Исполнитель проводит регулярное тестирование специалистов 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;
* Заказчик проводит регулярное тестирование специалистов по основным направлениям обслуживания; тематика и содержание тестов, форма проведения тестирования, а также критерии оценки уровня компетентности определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком;
* Заказчик вправе присутствовать на проверке знаний с целью получения информации об уровне компетенции специалистов и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции.

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к Договору об оказании услуг  № |

ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

по Договору об оказании услуг №.

г.Уфа « » \_\_\_\_\_\_\_ 2016 года

Мы, нижеподписавшиеся, представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что согласно условиям Договора об оказании услуг №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года, в период с \_\_ по \_\_ ООО » оказаны, а \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приняты услуги на Общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ коп., в т.ч. НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_( \_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги (описание, оказанных услуг) | Единица измерения | Количество | Цена (тариф) за единицу измерения, в руб. | Стоимость услуг всего без налога, в руб. | Ставка НДС,% | Сумма НДС, в руб. | Стоимость услуг всего с учетом налога, в руб. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Примечания |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Всего к оплате | | | | | |  |  |

Вышеперечисленные услуги оказаны в полном объеме и в установленные сроки. Стороны претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеют.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель | Заказчик |

Форма Акта утверждена

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /  м.п. | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к Договору об оказании услуг  №. |

ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма 1. Статистический отчет Исполнителя. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата | Всего обработано | | | Недозвон | | Состоялось контактов | | % состоялось контактов | | Согласие клиента | | % согласие клиента | Отказ клиента | | Перезвонить, не принял решение | | |  |
|  |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | | |  |
| Месяц |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | | |  |
| Итого |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | | |  |
| Форма 2. Реестр заявок/нарядов Исполнителя. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № | | Агент | Регион | | Дата звонка | | ФИО абонента | | Телефон 1 | | Телефон 2 | | | Адрес | | ID/лицевой счет | Наряд ШПД |
|  | |  |  | |  | | Инициалы | |  | |  | | |  | |  | 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наряд на IP-TV | Наряд на K-TV | Всего | Тарифный план | Дата выхода монтера | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата звонка | Телефон1 | Статус (Отказ/Согласие/Недозвон) | Причина отказа |
|  |  |  |  |

Форма 4. Итоговый отчет Заказчика для расчета стоимости услуг Исполнителя.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дата | Номер договора | ФИО абонента | Адрес | Тип инсталляции | Тип договора | Статус договора | Категория заявки | Телефон + | АДСЛ + | Ethernet + |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IP-ТВ + | СКТВ + | Тариф | Примечание | Инсталляция | Дата инсталляции | План инсталляции | Исполнитель | Нашедший заявку | Супервайзер |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Формы Отчетности утверждены

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /  м.п. | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  к Договору об оказании услуг  № |

ТАРИФЫ И ПОРЯДОК РАСЧЕТА СТОИМОСТИ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Стоимость услуг Исполнителя рассчитывается на первое число месяца, следующего за отчетным, и уплачивается согласно п. 4 Договора.

Цена Договора в течение срока его действия составляет сумму не более 10 000 000 (десяти миллионов) рублей 00 копеек, без учета НДС, в соответствии с законодательством Российской Федерации. По настоящему Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать Услуги на всю указанную сумму.

«Для целей расчета Стоимости услуг Исполнителя используются показатели:

1. «Количество заключенных договоров» - фактическое количество договоров, заключенных Заказчиком на основании принятых Исполнителем заявок на подключение к услугам Заказчика, либо «Исполненный наряд», «Наряд, аннулированный по вине Заказчика»;
2. «Исполненный наряд» - наряд Заказчика, работы по которому проведены в полном объеме, закончились подключением услуги с отметкой о датах подключения и закрытия наряда в системе Заказчика. В системе Заказчика Заявке соответствует статус «Договор», «Расторжение договора».
3. «Наряд, аннулированный по вине Заказчика» - наряд Заказчика, работы по которому проведены в полном объеме, но не закончились подключением услуги по вине Заказчика. В системе Заказчика Заявке соответствует статус «Отказ НТС)».

Условия, по которым рассчитывается вознаграждение Исполнителя:

* 1. Вознаграждение рассчитывается не ранее первого и не позднее пятнадцатого числа месяца, следующего за отчетным, исходя из общего количества заявок, оформленных Исполнителем в системе Заказчика, по которым состоялось подключение и принят статус «Исполненный наряд» в статусе «Договор» и оплачивается согласно п. 4 Договора.
  2. Заявки в статусе «ОтказНТС)» и «Расторжение договора» подлежат оплате, если Заказчиком будет установлено, что Исполнитель в полном объеме выполнил свои обязательства при привлечении абонента и оформлении Заявки. Корректность Заявок определяется методом прослушивания записей диалогов, предоставленных Исполнителем.
  3. Заявки на оплату рассматриваются в течение двух календарных месяцев (предыдущий и отчетный месяцы), наряды по которым исполнены с первого по последнее число отчетного периода.
  4. Стоимость услуг Исполнителя рассчитывается в размере \_\_\_ (\_\_\_\_\_) месячных размеров абонентской платы соответствующей услуги или комбинации услуг, указанных в ежемесячном отчете по подключениям, принятых из систем Заказчика. Вознаграждение выплачивается в месяце, следующем за отчетным периодом.
  5. Размер абонентской платы за соответствующую услугу или комбинацию услуг определяется внутренними документами Заказчика. Список актуальных тарифных планов с соответствующей абонентской платой доступен на сайте <http://www.bashtel.ru/>.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | |
|  | | Приложение № 5  к Договору об оказании услуг  № | |

СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

|  |  |
| --- | --- |
| г. Уфа | « » \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |

ПАО «Башинформсвязь»», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности Сторона, а совместно Стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

**1. Предмет Соглашения**

1.1. Заказчик передает Исполнителю определенную информацию в письменном, электронном или ином виде на материальном носителе, которую считает своей конфиденциальной информацией, в объеме, необходимом Исполнителю для оказания услуг по Договору об оказании услуг №. (далее - Договор).

**2. Обязанности сторон**

2.1. Заказчик обязан:

2.1.1. Установленным в разделе 3 настоящего соглашения порядком сообщить Исполнителю о том, что передаваемая ему информация является конфиденциальной информацией Заказчика.

* + 1. Гарантировать Исполнителю, что требования Федерального Закона № 152‑ФЗ «О персональных данных», в части получения от Абонента согласия на обработку его персональных данных при оказании услуг по настоящему Договору третьими лицами, должным образом выполнены.

2.2. Исполнитель обязан:

2.2.1. Обеспечить столь же высокую степень охраны переданной ей в рамках настоящего Соглашения конфиденциальной информации Заказчика, какую Исполнитель соблюдал бы в разумной степени в отношении своей собственной конфиденциальной информации такой же степени важности во избежание её разглашения или использования, в том числе, но не исключительно: установить порядок обращения с переданной информацией и обеспечить контроль за его соблюдением, вести учет своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, уведомить своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, о том, что данная информация является конфиденциальной.

2.2.2. Не разглашать любыми способами (не раскрывать, не предоставлять, не распространять, не обсуждать, не воспроизводить) третьим лицам и не использовать для своей собственной выгоды полученную от Заказчика конфиденциальную информацию, в течение срока действия настоящего Соглашения и в течение 2 лет после его окончания. Данная информация может быть использована Исполнителем только для выполнения цели, названной в п. 1.1. настоящего Соглашения.

2.2.3. Незамедлительно уведомить Заказчика и обеспечить ему необходимую для неразглашения конфиденциальной информации помощь, если третья сторона возбудит иск на предмет раскрытия конфиденциальной информации Заказчика, а так же о ставших известными ему фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации Заказчика.

**3. Положение о конфиденциальной информации**

3.1. Документальная информация, передаваемая Исполнителю в соответствии с настоящим Соглашением и имеющая грифы доступности "Конфиденциально" или "Коммерческая тайна", является конфиденциальной информацией Заказчика.

3.2. Информация не будет считаться конфиденциальной, и Исполнитель не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

3.2.1. Является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Заказчика.

3.2.2. Представлена Заказчиком третьей стороне без аналогичного ограничения на права доступа.

3.2.3. Разрешена к открытому выпуску письменным разрешением Заказчика.

**4. Ответственность сторон**

4.1. Заказчик свидетельствует о том, что с момента подписания настоящего соглашения, передаваемые ей сведения, являются конфиденциальной информацией Заказчика.

4.2. Исполнитель отвечает за:

4.2.1. Умышленное, неумышленное или несанкционированное разглашение, или использование конфиденциальной информации Заказчика, в том числе лицами, которые состоят или состояли в трудовых отношениях с Исполнителем в случае, если он не обеспечил выполнение обязательств, установленных пунктом 2.2. настоящего соглашения. В этом случае Исполнитель обязан возместить Заказчику реальный ущерб, понесенный Заказчиком.

**5. Условия Соглашения**

5.1. Исполнитель назначает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; тел. ,; своим Ответственным за конфиденциальность для получения по поручению Исполнителя всей согласно настоящему Соглашению конфиденциальной информации Заказчика.

5.2. Исполнитель может сменить Ответственного за конфиденциальность с обязательным письменным уведомлением Заказчику.

5.3. Вся информация, выдаваемая Заказчиком Исполнителю в какой-либо форме согласно настоящему Соглашению, будет и останется исключительной собственностью Заказчика.

5.4. Документы и любые их копии, содержащие конфиденциальную информацию Заказчика, переданные Исполнителю в результате взаимодействия, должны незамедлительно возвращаться Заказчику после истечения срока необходимости их использования или уничтожаться по усмотрению Заказчика.

5.5. Все устные оговорки по настоящему Соглашению не имеют силы. Условия настоящего Соглашения могут быть изменены сторонами, что оформляется дополнительным соглашением, являющимся неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

5.6. Стороны обязуются не разглашать факт существования настоящего Соглашения без предварительного согласия другой стороны.

**6. Порядок разрешения споров**

6.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами из настоящего Соглашения и в связи с ним, будут, по возможности, разрешаться путем переговоров.

6.2. В случае, если споры, разногласия не нашли разрешения путем переговоров, их разрешение будет производиться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в Арбитражном суде Республики Башкортостан.

6.3. Стороны устанавливают, что все возможные претензии по настоящему Соглашению должны быть рассмотрены в течение 30 дней с момента получения претензии.

**7. Срок действия Соглашения**

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания и действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 2 (Двух) лет с даты расторжения Договора.

7.3. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны, скреплены печатями и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего Соглашения.

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

Приложение № 6

к Договору об оказании услуг №

**Порядок оказания услуг**

В настоящем приложении приводится порядок взаимодействия, права и обязанности сторон договора об оказании услуг (далее – договор) в соответствии с оказываемыми услугами.

1. **Обязанности Исполнителя в рамках оказания услуг по договору.**
   1. Исполнитель оказывает услуги Директ-маркетинга посредством исходящего обзвона в объеме, порядке и сроки, устанавливаемые Заказчиком в официальных уведомлениях, направляемых Исполнителю.
   2. Официальное уведомление, указанное в п. 1.1., в обязательном порядке должно содержать:
2. срок и время осуществления исходящего обзвона;
3. сценарии обслуживания (речевые модули), которые должны быть использованы операторами при осуществлении исходящего обзвона;
4. порядок фиксации итогов исходящего обзвона;
5. базу телефонных номеров Абонентов для исходящего обзвона.
   1. Официальным уведомлением в целях оказания услуг по настоящему Договору является сообщение, отправленное посредством электронной почты, с адресов [r.haziev@bashtel.ru](mailto:r.haziev@bashtel.ru) и [mlatypov@bashtel.ru](mailto:mlatypov@bashtel.ru) на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ содержащее все условия проведения исходящего обзвона,
   2. Официальное уведомление направляется Исполнителю в срок не менее чем за 10(десять) рабочих 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, и в форме, указанной в Приложении № 3 форма 2
6. **Требования к исполнению Исполнителем обязательств по договору.**
   1. Исполнитель обязан руководствоваться нормативными документами, согласованными регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно оказания услуг по договору;
   2. Ежедневно до 10:00 предоставлять ответственному сотруднику Заказчика информацию об оформленных Заявках (форма реестра заявок – Приложении № 3 форма 2) на подключение по электронной почте в виде архивного файла, доступ открытия которого защищен паролем, на адреса ответственных лиц r.haziev@bashtel.ru , в соответствии с согласованной формой. Пароль открытия файла передается по телефону;
   3. В течение 2 (двух) рабочих дней, следующих за проведением директ-маркетинговой кампании по соответствующему этапу, согласно официальному уведомлению Заказчика, представлять итоговый отчет (Приложении № 3 форма 2) на электронные адреса: r.haziev@bashtel.ru
   4. При оказании услуг, указанных в п. 1.1. настоящего Приложения, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов;
   5. Обеспечить уровень обслуживания в соответствии с параметрами качества, указанными в Приложении № 1, а именно:
      1. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении при исполнении договора ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Заказчика;
7. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем по настоящему договору.**
   1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения условий настоящего Договора технологическими, информационными материалами;
   2. Согласовывать 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. В случае непредоставления в указанные сроки подтверждения корректности заполнения Заявок или мотивированного возражения Заказчика по предоставленным Исполнителем Заявкам на подключение Заявки считаются принятыми Заказчиком и подлежат оплате;
   3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в исполнении обязательств, вытекающих из настоящего договора, предоставлять необходимую информацию об инновациях в области развития Услуг Заказчика на Территории действия Заказчика, информацию и иную информацию, необходимую для выполнения обязательств по данному договору;
   4. Согласовывать отчет Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленному отчету не позднее 5(пяти) рабочих дней после получения отчета Заказчиком. В случае непредоставления в указанные сроки мотивированного возражения Заказчика по предоставленному Исполнителем Отчету Отчет считается принятым Заказчиком;
   5. На основании утвержденного отчета и составленного на его основе Акта оказанных услуг выплачивать Исполнителю денежное вознаграждение;
   6. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 2 (два) рабочих дня до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.
   7. Предоставлять своевременную и корректную информацию:
8. о технических неисправностях Сети Заказчика;
9. о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
10. об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. | от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |