ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Екатеринбург «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Акционерное общество «Екатеринбургэнергосбыт» (АО «ЕЭнС»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Мишиной Ирины Юрьевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, на основании Протокола заседания Закупочной комиссии по подведению итогов открытого запроса предложений №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **Предмет договора**
   1. В соответствии с условиями настоящего договора Исполнитель по заданию Заказчика оказывает услуги контакт – центра (далее – услуги), а Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги на условиях настоящего договора.
   2. Под услугами контакт - центра стороны в настоящем договоре понимают:
      1. прием входящих соединений на указанный абонентский номер 8-800-xxx-xx-xx;
      2. организацию работы операторов контакт - центра, сотрудников Исполнителя, для обработки входящих вызовов согласно списку вопросов и ответов на них («Сценарию»), предоставленному Заказчиком;
      3. переадресацию входящих соединений на абонентские номера Заказчика в случае, если вопрос не предусмотрен Сценарием, либо предусмотренный Сценарием ответ сотрудника Исполнителя не удовлетворил абонента;
      4. прием показаний приборов учета абонентов Заказчика и регистрацию их на сайте Заказчика (www.eens.ru) с указанием телефонного номера абонента, передавшего показания;
      5. совершение операторами контакт – центра исходящих вызовов по запросам Заказчика, по предоставленным Заказчиком заданиям.
   3. Учет входящих соединений для целей определения платы Заказчика за услуги Исполнителя начинается с 1 секунды соединения.
   4. Под абонентом стороны понимают любое лицо, позвонившее на номер 8-800-xxx-xx-xx, либо лицо, на номер которого выполняется исходящий вызов в период действия настоящего договора.
2. **Обязанности и права Исполнителя**
   1. Исполнитель обязан:
      1. Организовать круглосуточный без выходных и праздничных дней прием входящих вызовов абонентов Заказчика в соответствии с условиями настоящего договора.
      2. Во время разговора с абонентом использовать интернет ресурсы Заказчика для получения необходимой информации.
      3. Во время разговора с абонентом использовать интернет ресурсы Заказчика для фиксации информации полученной от абонента.
      4. Провести обучение своих сотрудников с целью подготовки для ответов в соответствии с требованиями Заказчика.
      5. Выполнять показатели качества оказания услуг:
         1. телефонный этикет: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов;
         2. среднее время обслуживания вызова \_\_\_ сек;
         3. среднее время ожидания не более \_\_\_ сек.;
         4. заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре Исполнителя, понимание операторами Исполнителя целей проекта и того, что они работают от лица Заказчика;
         5. максимальное время ожидания ответа абонентом не должно превышать \_\_\_ секунд;
         6. количество звонков, обработанных в интервал ожидания до \_\_ сек – \_\_% от общего сила входящих звонков;
         7. максимальное количество потерянных звонков – не более \_\_% от общего числа входящих звонков.
      6. Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику в электронном виде по адресу: gorachevskihag@eens.ru отчетность обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Формы отчетности утверждены сторонами в Приложении № 1 к настоящему договору.
      7. Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг за отчетный месяц, счет и счёт-фактуру.
      8. Сохранять в тайне все сведения, полученные от Заказчика в рамках настоящего договора (за исключением сведений, изложенных в Сценарии).
   2. Исполнитель имеет право:
      1. Приостановить выполнение обязательств, предусмотренных настоящим договором, в случае нарушения Заказчиком срока оплаты, предусмотренного пунктом 4.5 настоящего договора, либо в случае прямого указания от органа государственной власти.
3. **Обязанности и права Заказчика**
   1. Заказчик обязан:
      1. Предоставить Исполнителю Сценарий обработки входящих вызовов в течение 1 рабочего дня с даты заключения договора, но не менее чем за 5 рабочих дней до начала предоставления услуг по настоящему договору.
      2. Предоставить Исполнителю доступ к Интернет ресурсам Заказчика необходимым для выполнения Сценария.
      3. Предоставлять Исполнителю Задания для выполнения исходящих вызовов по электронной почте не менее чем за 1 рабочий день до даты начала выполнения исходящих вызовов на номера абонентов Заказчика.
      4. Обеспечить выполнение требований законодательства о рекламе. Заказчик гарантирует, что все сведения, представленные Заказчиком в Сценарии, соответствуют требованиям действующего законодательства.
      5. В течение трех рабочих дней с даты предоставления Исполнителем Акта оказанных услуг подписать Акт, либо в тот же срок предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ (частичный отказ) от подписания Акта. В противном случае Акт считается согласованным и подписанным Заказчиком в день окончания срока, установленного для подписания Акта Заказчиком, либо предоставления мотивированного отказа.
      6. Оплатить услуги Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящим договором.
      7. Сохранять в тайне все сведения, полученные от Исполнителя в рамках настоящего договора, как относящиеся к тайне связи и/или к коммерческой тайне Исполнителя.
   2. Заказчик имеет право:
      1. Изменять Сценарий, известив об этом Исполнителя факсимильным сообщением либо электронной почтой с использованием номеров факса либо адресов электронной почты, указанных в разделе 9 настоящего договора, не менее чем за сутки.
      2. Контролировать качество оказываемых Исполнителем услуг, запрашивать у Исполнителя записи телефонных разговоров, глубиной хранения до 6 месяцев.
4. **Стоимость договора и порядок расчетов**
   1. Стоимость минуты оказания услуг оператором составляет:
      1. По входящим вызовам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , в том числе НДС 18 % в размере\_\_\_\_\_\_\_\_
      2. По исходящим вызовам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_, в том числе НДС 18 % в размере\_\_\_\_\_\_\_\_
   2. При формировании тарификации неполная минута округляется до полной.
   3. Расчеты по настоящему договору осуществляются платежными поручениями путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   4. Оплата производится на основании счетов, счетов – фактур, выставляемых Исполнителем и сформированных в соответствии с Актом оказанных услуг.
   5. Заказчик осуществляет оплату услуг по настоящему договору ежемесячно в течение 25 (двадцати пяти) календарных дней с момента подписания Заказчиком Акта оказанных услуг при условии предоставлении Исполнителем документов, указанных в п. 4.4 договора.
   6. В случае невыполнения Исполнителем показателей качества оказания услуг (п.п. 2.1.3.2, 2.1.3.3, 2.1.3.5, 2.1.3.6, 2.1.3.7 договора), Заказчик имеет право уменьшить стоимость оказанных услуг за отчетный период (календарный месяц), в котором обнаружено несоответствие параметров качества, но не более чем на 20% от стоимости услуг начисленной за отчетный период.

Коэффициент снижения платы за услуги за отчетный период рассчитывается как отношение вызовов обработанных с нарушение показателей качества (п.п. 2.1.3.2, 2.1.3.3, 2.1.3.5, 2.1.3.6, 2.1.3.7) к общему количеству вызовов поступивших за отчетный период.

Размер снижения стоимости услуг рассчитывается как произведение коэффициента снижения на стоимость услуг начисленной за соответствующий отчетный период.

* 1. Общая стоимость услуг по настоящему договору не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС 18% \_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ копеек.

1. **Срок действия договора и порядок расторжения**
   1. Настоящий договор вступает в силу с 01 января 2017г и действует по 31 декабря 2017 г., истечение срока действия договора не освобождает стороны от выполнения обязательств, взятых на себя по настоящему договору.
   2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего договора, письменно уведомив другую сторону не менее чем за 30 календарных дней до даты расторжения. Окончательные расчеты стороны производят в течение 25 рабочих дней после даты расторжения договора.
2. **Ответственность сторон**
   1. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты услуг, предусмотренного пунктом 4.5 настоящего договора, Исполнитель имеет право в судебном порядке требовать от Заказчика уплату неустойки в размере 0,1% от стоимости не оплаченных в срок услуг за каждый день просрочки.
   2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных пунктом 2.1 настоящего договора, Заказчик имеет право в судебном порядке требовать от Исполнителя уплату штрафа в размере 1% от стоимости настоящего договора, за каждый день ненадлежаще оказанных услуг.
   3. В случае невыполнения Исполнителем обязанности, установленной п. 2.1.3 договора, Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора.
   4. В случае если Исполнитель не выставил в срок счет-фактуру, либо выставил счет-фактуру, содержание которой не соответствует ст. 169 НК РФ, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку в сумме налога на добавленную стоимость, которая могла бы быть предъявлена Заказчиком к вычету или возмещению из бюджета при условии надлежащего оформления и предоставления счета-фактуры. Для целей применения настоящего пункта стороны признают, что понятие «выставил» означает изготовление и передачу Заказчику счета-фактуры. Стороны также признают, что для взыскания неустойки, предусмотренной настоящим пунктом, Заказчик не обязан доказывать факт отказа налоговых органов в предъявлении вычетов или возмещения Заказчику из бюджета суммы НДС.
   5. Стороны пришли к соглашению о том, что в рамках настоящего договора по отношению к денежному обязательству Заказчика проценты, предусмотренные ст.317.1. ГК РФ, не начисляются и не подлежат оплате.
   6. Одновременно с неустойкой, предусмотренной настоящим договором за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, подлежат начислению проценты в соответствии со ст.395 ГК РФ.
3. **Прочие условия**
   1. Все разногласия между сторонами, возникшие в рамках настоящего договора, решаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия, спор подлежит разрешению в Арбитражном суде Свердловской области в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обязателен досудебный (претензионный) порядок разрешения спора. Срок для рассмотрения претензии – 20 календарных дней с момента ее получения.
   2. Подрядчику известно о том, что АО «Екатеринбургэнергосбыт» реализует требования статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», принимает меры по предупреждению коррупции, присоединилось к Антикоррупционной хартии российского бизнеса (свидетельство от 25.05.2015 №2086), включено в Реестр надежных партнеров, ведет Антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру, поддерживает деловые отношения с контрагентами, которые гарантируют добросовестность своих партнеров и поддерживают антикоррупционные стандарты ведения бизнеса.
   3. Подрядчик настоящим подтверждает, что он ознакомился с Антикоррупционной хартией российского бизнеса и Антикоррупционной политикой ПАО «Россети» и ДЗО ПАО «Россети» (представленных в разделе «Антикоррупционная политика» на официальном сайте АО «Екатеринбургэнергосбыт» по адресу: http://www.eens.ru/o\_kompanii/dokumenty/  полностью принимает положения Антикоррупционной политики ПАО «Россети» и ДЗО «ПАО «Россети» и обязуется обеспечивать соблюдение ее требований как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая собственников, должностных лиц, работников и/или посредников.
   4. При исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иные неправомерные цели.
   5. Стороны отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными здесь способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленным на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны (Подрядчика и Заказчика).
   6. В случае возникновения у одной из Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 7,4., 7.5. настоящего договора, указанная Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления Сторона имеет право приостановить исполнение настоящего договора до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.
   7. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 7,4., 7.5. настоящего договора любой из Сторон, аффилированными лицами, работниками или посредниками.
   8. В случае нарушения одной из Сторон обязательств по соблюдению требований Антикоррупционной политики, предусмотренных пунктами 7,4., 7.5. настоящего договора, и обязательств воздерживаться от запрещенных в Антикоррупционной оговорке действий и/или неполучения другой стороной в установленный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Подрядчик или Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий договор, в соответствии с положениями настоящего пункта, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.
   9. Исполнитель не вправе осуществлять уступку прав требования к Заказчику, возникших из настоящего договора, без письменного согласия последнего. Уступка прав требования к Заказчику, оформляется трехсторонним договором. В случае нарушения Исполнителем требований настоящего пункта, Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя штраф в размере суммы денежных средств, равной денежному требованию, уступка которого произведена.
   10. Настоящий договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
   11. Все изменения и дополнения к настоящему договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны сторонами.
   12. Исполнитель подтверждает, что на момент заключения настоящего договора является платежеспособным, признаки несостоятельности (банкротства) в отношении Исполнитель отсутствуют.
   13. Каждая из сторон обязана в трехдневный срок сообщить об изменении своих реквизитов, ликвидации или реорганизации другой стороне.
4. **Приложения**
   1. Приложение № 1 - «Формы отчетности» на 1 л.
   2. Указанное в п.8.1 приложение является неотъемлемой частью настоящего договора и подлежит согласованию путем проставления подписей уполномоченных представителей и печатей Сторон.
5. **Реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  АО «ЕЭнС» | **Исполнитель** |
| Юридический адрес: 620144, г. Екатеринбург,  ул. Сурикова, 48  Фактический адрес: 620041, г. Екатеринбург,  Пр. Космонавтов 17а  ИНН/КПП 6671250899/ 660850001  Рас.счет 40702810316160030915  Кор. Счет 30101810500000000674  Уральский Банк ПАО «Сбербанк России»,  г. Екатеринбург  БИК 046577674  От Заказчика:  Директор  АО «ЕЭнС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **И.Ю.Мишина** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

Приложение № 1

к договору № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ г.

**Формы отчетности**

Оказание услуг за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуга / задание | Количество, мин. | Стоимость 1 мин, руб. | Сумма без НДС | Сумма с НДС |
| Прием входящих вызовов |  |  |  |  |
| Обзвон / Задание 1 |  |  |  |  |
| Обзвон / Задание 1 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| **Итого** | |  |  |  |

Детализация вызовов за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Время вызова\* | Направление (входящий / исходящий) | Вызывающий номер | Соединение (секунд) | Единиц тариф. |

\*Фактическое время начала вызова

Обработка заданий на обзвон абонентов за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата\*** | **Наименование задания** | **Общее кол-во вызовов** | **Некорректный номер** | **Количество повторов номера** | **Количество Недозвонов** | **Кол-во Дозвонов** | **Соединение, сек.** | **Стоимость, руб.** |

\*Данные предоставляются за каждый день

Параметры качества за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата\* | Входящие вызовы | Среднее время ожидания | Принятые вызовы | Вызовы, переведенные на инженера ЕЭНС | Потерянные вызовы |

\*Данные предоставляются за каждый день

Статистика звонков по элементам сценария за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Элемент сценария\* | Кол-во звонков |  |  |  |  |
| Элемент 1 | 10 | Элемент 1.1 | 2 |  |  |
| Элемент 1.2 | 5 |  |  |
| Элемент 1.3 | 3 |  |  |
| .. |  |  |  |  |  |
| Элемент N | 15 | Элемент N.1 | 10 | Элемент N.1.1 | 4 |
| Элемент N.1.2 | 4 |
| Элемент N.1.3 | 1 |
| …. | .. |
| Элемент N.2 | 5 | Элемент N.2.1 | 3 |
| … |  |  |  | … |  |

\*Выводим наименование конечного элемента сценария ответа на входящий вызов.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик  Директор АО «ЕЭнС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **И.Ю.Мишина**  М.П. | Исполнитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |