Приложение №1

К Техническому заданию

ПРОЕКТ

ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Екатеринбург «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Открытое акционерное общество «Екатеринбургэнергосбыт» (ОАО «ЕЭнС»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Попова Сергея Евгеньевича, действующего 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 в базе данных Заказчика 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. Провести обучение своих сотрудников с целью подготовки для ответов в соответствии с требованиями Заказчика.
      3. 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.
      4. Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику в электронном виде по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отчетности обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Формы отчетности утверждены сторонами в Приложении № 1 к настоящему договору.
      5. Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг за отчетный месяц, счет и счёт-фактуру.
      6. В режиме реального времени в автоматическом режиме передавать информацию о входящих и исходящих вызовах на сервер Заказчика в порядке, установленном в Приложении № 2 к настоящему договору.
      7. 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. 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.
      3. Обеспечить выполнение требований законодательства о рекламе. Заказчик гарантирует, что все сведения, представленные Заказчиком в Сценарии, соответствуют требованиям действующего законодательства.
      4. 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.
      5. Оплатить услуги Исполнителя в порядке, предусмотренном настоящим договором.
      6. 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 01января 2015г и действует по 31 декабря 2015 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 начислить Заказчику пеню в размере, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
   2. В случае невыполнения Исполнителем обязанности, установленной п. 2.1.3 договора, Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора.
   3. 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.
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. Сторонам известно о том, что Заказчик развивает не допускающую взяточничество культуру и ведет антикоррупционную политику. «Антикоррупционная политика ОАО «ЕЭнС» является общедоступным документом на странице Заказчика в сети Интернет (http://www.eens.ru/) и у сторон отсутствуют препятствия в доступе к данному документу.

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.

При исполнении своих обязательств по настоящему договору стороны, их аффилированные лица, работники или посредники обязуются не осуществлять действия, нарушающие требования применимого законодательства РФ и международных актов о противодействии коррупции и (или) легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

Стороны отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга любыми способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленными на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

В случае возникновения у любой из сторон по настоящему договору подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, такая сторона обязуется уведомить другую в письменном виде. Пояснения относительно полученного уведомления предоставляются в письменном виде в течение десяти рабочих дней с даты его получения.

* 1. Переход возникших из настоящего договора прав требования к Заказчику без письменного согласия последнего не допускается. Уступка прав требования к Заказчику оформляется трехсторонним договором.
  2. Настоящий договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

1. **Приложения**
   1. Приложение № 1 - «Формы отчетности» на 1 л.
   2. Приложение № 2 - «Порядок передачи информации о входящих и исходящих звонках» на 2 л.
   3. Указанные в п.8.1, 8.2 приложения являются неотъемлемой частью настоящего договора и подлежат согласованию путем проставления подписей уполномоченных представителей и печатей Сторон.
2. **Реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  ОАО «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 ОАО «Сбербанк России»,  г. Екатеринбург  БИК 046577674  От Заказчика:  Директор  ОАО «ЕЭнС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Попов С.Е.  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 ОАО «ЕЭнС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Е. Попов  М.П. | Исполнитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г

**Порядок передачи информации о входящих и исходящих звонках**

Информация передается путем выполнения POST запроса к веб серверу: https:\\lk.eens.ru

Для выполнения запроса требуется базовая авторизация.

Логин:\_\_\_\_\_\_, Пароль:\_\_\_\_\_\_\_\_.

В запросе передается параметры:

1 trx\_id – уникальный идентификатор звонка в системе оператора.

2 data – строка в формате xml

В ответ сервер ОАО «ЕЭНС» возвращает

<result>

<trx\_id> 999999xxxxx </trx\_id>

<code>1</code>

<desc>OK</desc>

</result>

Где id – идентификатор звонка

Code – код результата обработки нашим сервером (1 – успех, 2 – неуспех по причине «Отправлено повторно», 3-неуспех по другим причинам)

Desc – текстовое описание результата обработки нашим сервером.

Оператор, получив ответ об успешной обработке операции, помечает ее как переданную и больше к ней не возвращается.

Не получив ответа, или получив ответ о неуспешной обработке, Оператор помечает операцию как непереданную. Оператор повторяет попытки передачи по непереданным минимум каждые 60 минут.

Пример xml строки параметра «data»:

<call >

<trx\_id> 999999xxxxx </trx\_id>

<date>2014-01-01</date>

<time>21:00</time>

<phone>+7912xxxxxxx</phone>

<pay\_id>8256955001</pay\_id>

<direction>in</direction>

<result>Звонок принят<result>

<wait\_time>256</ wait\_time >

<talk\_time> 124</talk\_time>

<subject>Передача показаний</ subject >

<answer></ansewr>

<redirection\_id></redirection\_id>

</call>

Где,

trx\_id – уникальный иденитификатор звонка;

date – дата звонка в формате гггг-мм-дд;

time – Время звонка в формате чч:мм;

phone – номер телефона с кодом (при входящем вызове – номер. С которого поступил звонок, при исходящем – номер, на который выполнялся зваонок);

pay\_id – номер договора абонента в системе ОАО «ЕЭНС». (При входящем вызове заполняется со слов абонента, при исходящем – заполняется из задания на обзвон)

direction – направление звонка, принимает значения, in – входящий звонок, out – исходящий звонок, redirect – перенаправленный звонок;

result – результат обработки звонка:   
- для входящих вызовов: принят / потерян;  
- для исходящих вызовов: дозвонились / не дозвонились / занято / некорректный номер

wait\_time – время ожидания ответа при входящем вызове в секундах;

talk\_time – время разговора при состоявшемся звонке в секундах;

subject – тема звонка, заполняется темой из сценария обработки входящего вызова, или темой исходящего вызова из задания на обзвон;

redirection\_id – уникальный код звонка при выполнении перенаправления входящего вызова на телефон инженера ОАО «ЕЭНС». Информация о перенаправленном вызове передается отдельным запросом.

answer – информация полученная от абонента (если регистрация ответа подразумевается сценарием).

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик  Директор ОАО «ЕЭнС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Е. Попов  М.П. | Исполнитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |