Приложение №1

К Техническому заданию

ПРОЕКТ

ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Екатеринбург «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 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. 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отчетности 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. 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.
      9. 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 01января 2016г и действует по 31 декабря 2016 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. Исполнителю известно о том, что Заказчик реализует требования статьи 13.3. Федерального закона от 25,12.2008г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции», принимает меры по предупреждению коррупции, присоединился к Антикоррупционной хартии российского бизнеса (свидетельство от 25.05.2015 №2086), включился в «Реестр надежных партнеров», ведет Антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру, ведет деловые отношения с контрагентами, которые гарантируют добросовестность своих партнеров и поддерживают антикоррупционные стандарты ведения бизнеса.
   3. Присоединение к Антикоррупционной хартии российского бизнеса свидетельствует о соответствии Заказчика антикоррупционным требованиям международно-правовых стандартов.
   4. Разработка и принятие мер по предупреждению и противодействию коррупции, непринятие коррупционных проявлений при взаимодействии с органами государственной власти и в корпоративных отношениях свидетельствует о соблюдении норм антикоррупционного законодательства Российской Федерации.
   5. Единая вертикально-интегрированная система в ПАО «Россети» и ДХО ПАО «Россети» по профилактике коррупционных и иных правонарушений отражена в Едином стратегическом документе - Антикоррупционной политике ОАО «Россети» и ДЗО ОАО «Россети» (далее - Антикоррупционная политика).
   6. Заказчик при взаимодействии с Исполнителем ориентированы на установление и сохранение деловых отношений, которые:

-поддерживают Антикоррупционную политику ПАО «Россети» и ДХО

ПАО «Россети»;

- ведут деловые отношения в добросовестной и честной манере;

- заботятся о собственной репутации;

-демонстрируют поддержку высоким этическим стандартам;

-реализуют собственные меры по противодействию коррупции;

-участвуют в коллективных антикоррупционных инициативах.

* 1. Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Антикоррупционной хартией российского бизнеса и Антикоррупционной политикой, представленных в разделе «Антикоррупционная политика» на официальном сайте ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» по адресу: http://www.eens.ru/o\_kompanii/dokumenty/, удостоверяет, что он полностью принимает положения Антикоррупционной политики, и обязуется обеспечивать соблюдения требований Антикоррупционной политики, как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему договору, включая без ограничений собственников, должностных лиц, работников или посредников.
  2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Исполнитель и Заказчик 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 иные неправомерные цели.
  3. При исполнении своих обязательств по настоящему договору, Исполнитель и Заказчик, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым законодательством, как дача (ст.291 УК РФ)/получение (ст.290 УК РФ) взятки, посредничество во взяточничестве (ст.291.1 УК РФ), коммерческий подкуп (ст.204 УК РФ), злоупотребление полномочиями (ст.201 УК РФ), незаконное вознаграждение от имени юридического лица (ст.19.28 КоАП РФ), незаконное привлечение к трудовой деятельности либо к выполнению работ или оказанию услуг государственного или муниципального служащего либо бывшего государственного или муниципального служащего (ст.19.29 КоАКП РФ), а также иное противоправное деяние (действие или бездействие), обладающее признаками коррупции, за которое законом установлена дисциплинарная, уголовная, гражданско-правовая или административная ответственность.
  4. Исполнитель и Заказчик 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, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны (Исполнителя и Заказчика).
  5. Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны (Исполнителя и Заказчика), понимаются:

- предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

- предоставление каких-либо гарантий;

- ускорение существующих процедур;

- иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие в разрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиком.

* 1. В случае возникновения у Исполнителя и/или Заказчика подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 7.8 – 7.11. настоящего договора, Исполнитель и Заказчик обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, Исполнитель и/или Заказчик 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.
  2. В письменном уведомлении Исполнитель и/или Заказчик обязаны сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 9.7. – 9.11. настоящего договора Исполнителем и/или Заказчиком, его аффилированными лицами, работниками или посредниками.
  3. В случае нарушения Исполнителем и/или Заказчиком обязательств по соблюдению требований Антикоррупционной политики, предусмотренных в пунктах 7.8. –7.9. настоящего договора и обязательств воздерживаться от запрещенных в пунктов 7.10. – 7.11. настоящего договора действий, и/или неполучения другой стороной в установленный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Исполнитель и Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был, расторгнут договор в соответствии с положениями настоящего раздела, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.
  4. Государственная политика в области развития партнерства государства и бизнеса по противодействию коррупции реализуется ПАО «Россети» путем безусловного следования при ведении бизнеса антикоррупционным стандартам, нацеленным на минимизацию коррупционных проявлений в электросетевом комплексе, влияющих на репутацию компании, отношения с партнерами и контрагентами, и, как следствие, на успешность исполнения задач, поставленных руководством страны.
  5. 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.
  6. 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.
  7. Настоящий договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
  8. Все изменения и дополнения к настоящему договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны сторонами.
  9. Исполнитель подтверждает, что на момент заключения настоящего договора является платежеспособным, признаки несостоятельности (банкротства) в отношении Исполнитель отсутствуют.
  10. Каждая из сторон обязана в трехдневный срок сообщить об изменении своих реквизитов, ликвидации или реорганизации другой стороне.

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 в ГРКЦ ГУ Банка России по Свердловской области  Уральский Банк ПАО Сбербанк,  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 идентификатор 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 звонок);

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. |