**Агентский договор №**

г. Москва “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Центральный телеграф», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Представителя Семенова Владимира Алексеевича, действующего на основании Доверенности № 26/1-10-01/011 от 14.01.2021, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**

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

* 1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин), с которым Заказчиком заключен договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.
	2. **Потенциальный абонент** - физическое лицо (гражданин), с которым Заказчиком не заключен договор об оказании услуг связи.
	3. **«Абонентский договор»** – договор между Заказчиком и Абонентом об оказании Услуг связи, которые Заказчик вправе оказывать Абонентам (пользователям) в соответствии с имеющимися лицензиями.
	4. **«Исходящий обзвон»** - мероприятие в рамках проведения «Директ - маркетинговой кампании», осуществляемое с целью получения от Потенциального абонента Заявки на подключение Услуг связи дополнительно/взамен к уже подключенным.
	5. **«Директ-маркетинговая кампания»** – комплекс мероприятий Исполнителя, включающий в своем составе разъяснения сотрудникам Исполнителя и проведение исходящего обзвона с предоставлением Потенциальному абоненту Консультации с целью продвижения Услуг связи Заказчика на основании предоставленной Выборки.
	6. **«Заявка на подключение Услуг связи»** - зафиксированная Исполнителем и переданная Заказчику устная Заявка на подключение услуг связи Потенциального абонента на заключение Абонентского договора на оказание услуг связи с Заказчиком. В Заявке на подключение указываются: адрес, ФИО, контактный телефон Потенциального абонента и иные параметры, необходимые для заключения Абонентского договора.
	7. **«Консультации»** - предоставление сотрудником Исполнителя информации об Услугах связи, тарифах, Акциях, информирование по вопросам пользования Услугами связи и порядке заключения Абонентского договора.
	8. **«Отчетный период»** - календарный месяц года, в котором были исполнены поручения по настоящему договору.
	9. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на Услуги связи или Тарифные планы Услуг связи, оказываемые Заказчиком Абонентам.
	10. **«Результативный звонок»** - звонок, совершенный в рамках исходящего обзвона Исполнителем, проведение с Потенциальным абонентом либо совершеннолетним членом семьи Потенциальным абонентом консультации, в результате которого от Потенциального абонента получена устная Заявка на подключение Услуг связи.
	11. **«Территория действия Исполнителя»** - город Москва и Московская область
	12. **«Услуги связи»** - Домашний интернет.
	13. **«Дневное время»** - промежуток времени, в который возможно совершение исходящих звонков Потенциальным абонентам Заказчика: с 9.00 часов до 21.00 часов любого календарного дня, включая выходные и праздничные дни с 10.00 часов до 21.00.
	14. **«Выборка» -** база задействованной номерной емкости (без указания ФИО) для исходящего обзвона.
	15. **«Лид»** - зафиксированная в рамках Директ –маркетинговой кампании Исполнителя заинтересованность физического лица в подключении услуг связи Заказчика и предоставленная Заказчику посредством услуг связи.
1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. Исполнитель обязуется за вознаграждение от своего имени и за счет Заказчика осуществлять в соответствии с Приложением № 1 к Договору деятельность по организации и проведению Кампании в целях привлечения новых Абонентов для заключения ими Договоров с Заказчиком.
	2. Полномочий заключать от имени Заказчика какие бы то ни было сделки или действовать от его имени Исполнителю не предоставляется. Кампании проводятся в соответствии с заявками (далее - Заявка) (форма содержится в Приложении № 8 к Договору).
		1. Заявка должна содержать: требования к проводимым Кампаниям, содержание Кампаний, количество Кампаний, срок проведения Кампаний, стоимость проведения Кампаний, иные условия, согласованные Сторонами в настоящем Договоре. С момента подписания Заявки Сторонами, она является неотъемлемой частью Договора.
		2. Заявка формируется Заказчиком письменно, согласно форме Приложения № 8 к Договору, и направляется Исполнителю посредством электронной почты на электронный почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
		3. Срок рассмотрения Заявки Исполнителем – один рабочий день с момента получения Заявки. По окончании указанного срока Исполнитель предоставляет Заказчику оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах либо мотивированный отказ от ее подписания, с указанием на пункты Договора, которому она не соответствует. Заказчик и Исполнитель в последнем случае дорабатывают текст Заявки в рабочем порядке в срок не более 2 (двух) рабочих дней, после чего Исполнитель направляет в адрес Заказчика оформленную Заявку, подписанную со своей стороны в двух экземплярах.
		4. Срок рассмотрения и подписания Заявки Заказчиком – 3 (три) рабочих дня с момента получения, согласно п.2.2.3. Договора. После подписания Заявки один экземпляр возвращается Исполнителю.
	3. Организация и проведение каждой Кампании должны полностью соответствовать Заявке.
	4. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Федорченко Владислав Андреевич, +79038564719, V.Fedorchenko@nw.rt.ru

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.5. Сроки организации и проведения Кампаний с 01.03.2022 по 01.03.2023 г.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. **Исполнитель обязан:**
		1. Выполнять поручения согласно п.2.1. настоящего Договора.
		2. Обеспечить организацию и проведение Кампаний в установленные п.2.3. Договора и Заявками сроки.
		3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию о Кампаниях.
		4. В случае невозможности организации и проведения Кампаний, либо изменения условий их организации и проведения, письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала организации и/или проведения Кампании, указанной в соответствующей Заявке.

Не позднее 15 дней после окончания проведения Кампании Исполнитель составляет и направляет Заказчику отчет.

* + 1. Использовать передаваемую Заказчиком информацию только в целях, определённых Заказчиком, либо согласованных с ним.
		2. В случае получения Исполнителем уведомления Заказчика об отзыве выданной ранее доверенности Исполнитель обязан незамедлительно возвратить подлинную доверенность в ответственное подразделение Заказчика.
		3. Осуществлять свою деятельность по настоящему Договору в строгом соответствии с поручениями Заказчика и в пределах полномочий, определяемых, выданной Исполнителю доверенностью, соблюдать положения лицензий Заказчика и нормативно-правовых актов Российской Федерации в области связи.
		4. Устранять выявленные Заказчиком нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Заказчика в максимально короткие сроки, не превышающие 3 (трех) рабочих дней с момента письменного уведомления Исполнителя о выявленных фактах нарушений.
		5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить в ответственное подразделение Заказчика выданные в соответствии с настоящим Договором, доверенности, а также иные документы, полученные от Заказчика и Пользователей в связи с исполнением Договора.
		6. В срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса Заказчика предоставлять запрошенную информацию.
	1. **Заказчик обязан:**

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

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

**3.3. Исполнитель имеет право:**

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

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

**3.4. Заказчик имеет право:**

* + 1. Получать от Исполнителя документы и информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора.
		2. Требовать от Исполнителя надлежащего выполнения обязательств по настоящему Договору.
		3. В случае выявления Заказчиком фактов ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, в письменном виде требовать устранения выявленных нарушений.
1. **РАСЧЕТЫ СТОРОН**
	1. Размер вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору и включает в себя все расходы Исполнителя, произведенные в связи с исполнением обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Максимальный размер вознаграждения не может превышать 8564400 руб. (восемь миллионов пятьсот шестьдесят четыре тысячи четыреста) рублей 00 копеек, включая НДС (20%) в сумме 1427400.00 руб. (один миллион четыреста двадцать семь тысяч четыреста) рублей 00 копеек. При этом у Заказчика не возникает обязательств поручать исполнение обязательств по Договору на всю сумму Договора.
	2. Расчеты между Сторонами осуществляются на основании Приложения №3 к настоящему Договору и утвержденного Заказчиком Отчета Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору).
	3. Выплата вознаграждения по настоящему Договору производится в следующем порядке:
		1. Исполнитель не позднее 10 (десятого) числа после окончания проведения Кампании, направляет Заказчику Отчет Исполнителя (Приложение №5 к настоящему Договору) и счет на сумму вознаграждения. Оригиналы документов направляются почтой или курьером, копии документов передаются по электронной почте на указанные в тексте Договора электронные адреса Заказчика
		2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета Исполнителя проводит проверку данных, указанных в Отчете Исполнителя, и подписывает его, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Отчета Исполнителя. В этом случае Исполнитель обязуется устранить выявленные Заказчиком нарушения и предоставить Отчет Исполнителю с внесенными изменениями на повторное согласование в соответствии с условиями, указанными в настоящем пункте.
		3. При отсутствии замечаний Заказчик утверждает Отчет Исполнителя и направляет один экземпляр утвержденного Отчета Исполнителя в адрес Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения.
		4. В случае непредставления Заказчиком в сроки, указанные в п.п.4.4.2, 4.4.3. настоящего Договора, подписанного Отчета Исполнителя, либо непредставления в указанные сроки мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнителя, такие Отчеты Исполнителя считаются согласованными Заказчиком в редакции, предложенной Исполнителем, а сведения, указанные в таких Отчетах Исполнителя, считаются принятыми Заказчиком без возражений, поручения исполненными.
	4. Заказчик уплачивает Исполнителю вознаграждение в следующем порядке:

Сумма в размере 100 % суммы вознаграждения по соответствующей Заявке выплачивается в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания отчёта выполненных работ.

* 1. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости. Если Сторонами не используется система электронного документооборота для направления акта сверки расчётов, то акт может быть направлен по электронной почте по адресу, указанному в настоящем пункте.

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

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

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

Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчётов к настоящему договору. Контактные данные бухгалтерии Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: myakushev@j-call.ru, vsergeev@j-call.ru, rnadyrgulova@j-call.ru;

* 1. Датой исполнения обязательств Исполнителя по настоящему Договору считается дата подписания Заказчиком Отчета Исполнителя.
	2. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня заключения настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;

- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

Исполнитель обязуется в письменной форме информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
	1. Стороны обязуются осуществлять передачу и использовать конфиденциальную информацию в соответствии с требованиями, изложенными в Соглашении о конфиденциальности (Приложение № 7к настоящему Договору).
	2. Безопасность информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору, обеспечивается в соответствии с «Порядком взаимодействия Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности информационных ресурсов Заказчика» (Приложение № 3 настоящему договору).
2. **ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
	1. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
	2. При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты в порядке, установленном в п.4. настоящего договора.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	2. Возмещению подлежат убытки в форме реального ущерба, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
	3. За нарушение сроков оказания Услуг связи по соответствующей Заявке, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
	4. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.4.5. Договора. В случае если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты), неустойка не начисляется и не уплачивается.
	5. Если организации и проведения Кампании по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать уменьшения стоимости в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3.
	6. В случае если Исполнитель не произвел организацию и проведение Кампании, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.4.1.Договора).
	7. В случае предоставления Заказчику недостоверных сведений в Отчете, Заказчик вправе применять штрафы в соответствии с условиями, указанными в Приложении №3 к Договору.
	8. При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.
	9. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется одним из следующих способов:

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

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

* 1. Стороны установили, что выплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств. Если иное не следует из условий Договора, выплата неустойки не освобождает Сторону от возмещения убытков.
1. **ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**
	1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных) в течение срока действия настоящего Договора Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Потенциальных Абонентов, ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору, исключительно для целей исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору. Под обработкой персональных данных Потенциальных Абонентов понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу Заказчику (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
	2. Исполнитель обязуется соблюдать при обработке персональных данных Потенциальных Абонентов принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Потенциальных Абонентов и обеспечивать безопасность персональных данных Потенциальных Абонентов.
	3. Исполнитель обязуется принимать предусмотренные ст. 19 Закона о персональных данных необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Потенциальных Абонентов от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Потенциальных Абонентов, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Абонентов/Потенциальных Абонентов.
	4. Исполнитель собирает и обрабатывает только те персональные данные Потенциальных Абонентов, которые необходимы для выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим Договором.
	5. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Потенциальных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.
	6. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Потенциальных Абонентов, Исполнитель обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.
	7. Исполнитель обязуется уничтожить персональные данные Потенциальных Абонентов в случае достижения цели обработки персональных данных Потенциальных Абонентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.
	8. Исполнитель обязуется обеспечить блокирование, уточнение или уничтожение персональных данных Потенциальных Абонентов на основании соответствующего запроса (указания) от Заказчика, в сроки, указанные в таком запросе.
2. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**
	1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.
	2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.
	3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.
3. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
	1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
	2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.
	3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.
	4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.
4. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует до 01.03.2023 года включительно, либо до исчерпания Максимальной суммы вознаграждения по Договору, указанной в п. 4.1. Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Условия Договора распространяют свое действие на отношения Сторон возникшие с 01.03.2022 г.

Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом с уведомлением/извещением о вручении (далее - извещение), курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое уведомление, уполномоченному представителю Стороны, принимающей такое уведомление, по акту приема-передачи документов. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов. Условия настоящего раздела Договора не применяются для оформления и направления документов посредством системы электронного документооборота, если в отношении таких документов Сторонами заключено Соглашение об использовании электронных документов. Датой получения документов будет считаться дата получения документа в системе электронного документооборота.

11.2. В рамках исполнения Договора Стороны договорились обмениваться документами посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в Соглашении об использовании электронных документов. В случае оформления документа посредством системы электронного документооборота, требования настоящего Договора в части подписания документа на бумажном носителе, а также об обмене экземплярами такого документа на бумажном носителе не применяются. Стороны установили, что обмен электронными документами посредством электронного документооборота допускается только с использованием квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота, зарегистрированных в Сети доверенных операторов электронного документооборота, утвержденной ФНС России. В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов.

11.3. Исполнитель не имеет права уступать свои права (требования) по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия Заказчика. В случае нарушения указанного запрета Исполнитель обязан выплатить Заказчику штраф в размере 10 % (десять процентов) от цены Договора.

11.4. Не допускается привлечение субисполнителей.

11.5. Любые изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями, являющимися его неотъемлемой частью, и действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

11.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, за исключением случаев, когда договор подписывается в электронной форме с использованием технических средств электронной торговой площадки или оператора электронного документооборота.

11.7. Неотъемлемой частью Договора являются:

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полное или сокращенное наименование компании | **ПАО «Центральный телеграф»** |  |
| Местонахождение | Юр. адрес: 125375, г. Москва, ул. Тверская, д. 7 |  |
| Адрес для переписки | Юр. адрес: 125375, г. Москва, ул. Тверская, д. 7 |  |
| Номер расчетного счета: | Р/сч 40702810400000005666 в АО «АБ «РОССИИЯ» г. Санкт-ПетербургК/сч 30101810800000000861БИК 044030861 |  |
| Полное наименование учреждения банка | В АО «АБ «РОССИИЯ» г. Санкт-Петербург |  |
| ИНН / КПП | 7710146208 / 771001001 |  |
| ОГРН | 1027739044189 |  |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 1 к**

**Агентскому договору**

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

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Порядок выполнения поручений**

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

1. **Состав мероприятий**

Предметом договора является выполнение поручений по проведению Директ-маркетинговой кампании посредством проведения комплекса мероприятий Исполнителя, включающего в своем составе разъяснения сотрудникам Исполнителя и проведение исходящего обзвона на основании предоставленной выборки с предоставлением Потенциальному абоненту Консультации с целью продаж услуг связи ПАО “Центральный телеграф” на 2022-2023 год.

Ежемесячный общий объем заказа:

* в передаваемой выборке контактов не менее 100 000 контактов
* среднее время на один контакт – 3 минуты;
* сценарий обзвона предоставляется ПАО “Центральный телеграф”, с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком.
* Сценарий работы по Холодной базе в любом случае предполагает следующее начало разговора: «Мы представляем интересы компании «Центральный телеграф». Согласны ли вы прослушать рекламное сообщение?»
* сценарий обзвона предоставляется ПАО “Центральный телеграф”, с возможностью их последующего изменения по согласованию с Заказчиком;
* характеристика выборки: Потенциальные абоненты ПАО “Центральный телеграф”, сотовые номера и номера фиксированной связи.
1. **Обязанности Исполнителя.**
	1. Исполнитель выполняет поручения по проведению Директ-маркетинговой кампании в объеме, сроки и порядке, устанавливаемые Заказчиком в Заявках, составленных по форме Приложения № 8.
		1. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика увеличивать объемы обрабатываемой выборки не более чем на 20% от объема фактически обработанной выборки в месяце, предшествующем месяцу получения указанного требования в месяце, следующем за месяцем получения указанного требования в границах определенных максимальным объемом выборки.
	2. Исполнитель обязан по требованию заказчика обеспечить интеграцию информационных систем Исполнителя с информационными ресурсами Заказчика, указанными в п.6 данного технического задания.
	3. Исполнитель обеспечивает обработку переданных на Отчетный период выборок контактов в объеме не менее 95%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде. При этом контакт считается обработанным, если выполнены требования правил дозвона согласно п. 3.8 настоящего Технического задания. При этом доля состоявшихся контактов (% дозвона) должна быть не менее 60% от переданного в работу количества контактов.
	4. Исполнитель обеспечивает конвертацию состоявшихся контактов в заведенные заявки не менее 3% за Отчётный период. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение заявок, принятых в работу Заказчиком, к объёму состоявшихся контактов по выборкам, переданным Исполнителю в работу в отчётном периоде.
	5. Исполнитель обеспечивает конвертацию принятых в работу контактов в подключенные Услуги связи не менее 0,55%. Показатель конвертации при этом рассчитывается как отношение подключенных Заказчиком Услуг связи к объёму принятых в работу выборок контактов, переданных Исполнителю в работу в отчётном периоде.
	6. Исполнитель обеспечивает приём Заявки на подключение со сроком подключения не более 7 дней.
	7. Исполнитель обязуется в ежедневном режиме загружать результаты проведённых обзвонов по переданным выборкам в ИС Заказчика.
2. **Требования к исполнению Исполнителем обязательств.**
	1. Исполнитель обязан при исполнении поручений руководствоваться нормативными документами, согласованными с Заказчиком регламентами, положениями и требованиями Заказчика относительно исполнения данных поручений.
	2. При выполнении поручений, указанных в п. 1. настоящего Технического задания, Исполнитель прилагает все усилия для получения максимально возможного эффекта и взаимовыгодных для Сторон результатов.
	3. Немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связанно с деятельностью Заказчика.
	4. Проводить проверку своего персонала, работающего с Абонентами/Потенциальными Абонентами Заказчика на знание сценария обслуживания, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика и представлять отчет, по запросу Заказчика, с согласованными параметрами проверки знаний не более двух раз в отчетный период.
	5. Обеспечить запись 100% состоявшихся диалогов в рамках выполняемых работ и обеспечить их хранение на срок не менее чем 6 месяцев с момента, когда диалог состоялся.
	6. Предоставить доступ сотрудникам Заказчика к 100 % записям состоявшихся диалогов
	7. Предоставлять отчётность согласно требованиям Заказчика.
	8. Параметры дозвона до Абонента/Потенциальных Абонентов определяются Исполнителем по согласованию с Заказчиком.
	9. Обеспечить предоставление не менее 10 рабочих мест операторов контакт-центров со 100% обеспечением данных рабочих мест операторским ресурсом для исполнения обязательств исключительно для проведения, исходящего обзвона по договору с ПАО “Центральный телеграф”.
	10. Обеспечить выполнение заказа самостоятельно без привлечения субподрядчиков.
3. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем**
	1. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения технологическими, информационными материалами.
	2. Утверждать предоставленные Исполнителем Заявки от Потенциальных абонентов на подключение или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным Заявкам на подключение не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Заявок на подключение Заказчиком.
	3. Утверждать отчеты Исполнителя или сообщать Исполнителю об имеющихся возражениях по предоставленным отчетам не позднее 5-ти рабочих дней после получения отчета Заказчиком.
	4. На основании утвержденных Отчетов выплачивать Исполнителю вознаграждение за исполненные поручения.
	5. Предупреждать Исполнителя о профилактических и ремонтных работах на Сети Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до момента начала работ за исключением случаев, вызванных авариями, стихийными бедствиями и иными объективными обстоятельствами, которые Заказчик не мог и не должен был предвидеть.
4. **Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.**
	1. С целью исполнения условий договора Исполнитель осуществляет взаимодействие контактным лицом Заказчика, указанном в Договоре .
	2. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по договору несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:
		* о технических неисправностях Сети Заказчика;
		* о введении новых Услуг связи и тарифов (тарифных планов);
		* об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;
5. **Перечень информационных ресурсов Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю.**

| №п/п | Наименование | Режим доступа (круглосуточно, часы, дни) |
| --- | --- | --- |
|  | Битрикс (Модуль приёма заявок) | Круглосуточно |

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

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

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 2 к**

**Агентскому договору**

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

**Расчёт вознаграждения**

**Понятия:**

**Успешная заявка** – заявка, зафиксированная в информационной системе Заказчика, имеющая на момент формирования отчетности состояние «Договор заключен»; «Реализовано»

**Вознаграждение = Базовое вознаграждение за продажу услуг - Штрафы**

**Базовое вознаграждение** **за продажу услуг** = **Вознаграждение** **за подключение моно-услуг**

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

***Таблица 1. Ставки вознаграждения за полный цикл продаж***

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Размер вознаграждения, Руб., без НДС** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | 2 800 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (Московская область) | 2 000 |

***Таблица 2. Ставки вознаграждения за Лид, по которому совершилось подключение Услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Размер вознаграждения, Руб., без НДС** |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (Московская область) | 1 200 |
| Стоимость за подключенного абонента по услуге ШПД (г. Москва) | 1 700 |

Базовое вознаграждение за продажу Исполнителя не включает расходы Исполнителя на услуги местной и междугородной связи, связанных с выполнением поручений по Договору. ПАО “Центральный телеграф” для исполнения поручений в рамках Договора предоставляет каналы связи для проведения, исходящего обзвона в рамках продаж Услуг связи, Услуги международной связи ПАО “Центральный телеграф” не компенсирует.

Заявки, полученные от Исполнителя в отчётный период, оплачиваются **единожды** при закрытии.

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

Заказчик оставляет за собой право выплачивает вознаграждение Исполнителю только в случае зачисления Стартового платежа на лицевой счет Абонента, включая оплату за Абонентское оборудование.

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

**Штрафы:**

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

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

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

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 3 к**

**Агентскому договору**

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

**Порядок взаимодействия**

**Заказчика и Исполнителя по обеспечению безопасности**

**информационных ресурсов Заказчика.**

**1. Общие положения.**

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

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

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

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

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

**2. Безопасность рабочих мест.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. Доступ к информационным ресурсам.**

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

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

3.3. Доступ к информационным ресурсам Заказчика предоставляется только штатным работникам Исполнителя на основании заявки оформленной Исполнителем, подписанной руководителем подразделения Исполнителя, согласованной Службой безопасности Исполнителя, руководителем подразделения Заказчика - владельцем ресурса, ИТ-подразделением Заказчика и Службой безопасности Заказчика.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5. Применение средств защиты информации.**

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

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

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

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

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

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

**6. Доступ в сеть Интернет.**

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

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

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

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

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

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

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

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

**7. Антивирусная безопасность.**

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

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

- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;

- сервера: файловые, внутренние почтовые и сервера приложений;

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

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

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

**8. Информационное взаимодействие.**

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

**9. Контроль состояния информационной безопасности.**

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

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

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

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

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

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

**10. Разъяснение персоналу.**

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

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

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

**11. Ответственность.**

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

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

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 4 к**

**Агентскому договору**

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

**Форма Отчета**

**Начало формы**

**Отчет №\_ за (указать отчётный период)\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Регион** | **Успешные услуги (шт)** | **Итого услуг** |
| **ШПД** | **ШПД лид** |
| Москва |   |   |   |
| Московская область |   |   |   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Регион** | **Ставка за подключения, руб. без НДС** | **Базовая стоимость вознаграждения, руб. без НДС** | **Итого Сумма вознаграждения, руб. с НДС** |
| **ШПД** | **ШПД лид** |
| Москва |  2 800,00  |  1 700,00  |   |   |
| Московская область |  2 000,00  | 1 200,00 |   |   |

**ФОРМА ОТЧЕТА СОГЛАСОВАНА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 5 к**

**Агентскому договору**

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

 **Форма проверки исполнения Исполнителем обязательств**

**ФОРМА АКТА № \_\_\_**

**проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Приложением№\_\_ к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.**

**г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_»\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании, в соответствии с Приложением № \_\_\_ Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. (далее «Договор»), заключенного между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемым далее «Исполнитель», проведена проверка исполнения Исполнителем основных требований Приложения №\_\_\_ к Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя**

 с **«\_\_\_» \_\_\_ 20\_\_\_ года** по **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года**.

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

Акт на \_\_\_\_\_\_\_\_ стр. составлен в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ экземплярах.

**ФОРМА АКТА СОГЛАСОВАНА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель**  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 6 к**

**Агентскому договору**

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

**Антикоррупционная контрактная оговорка**

Исполнителю известно о том, что ПАО “Центральный телеграф” ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики поставщика ПАО “Центральный телеграф” (далее – Кодекс), удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Контрагента.

Статья 1.

В случае возникновения у ПАО “Центральный телеграф” подозрений, что произошло или может произойти нарушение Исполнителем каких-либо положений Кодекса, ПАО “Центральный телеграф” в адрес такого Исполнителя направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Исполнителем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления ПАО “Центральный телеграф” имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет.Это подтверждение должно быть направлено Исполнителю в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

Статья 2.

В случае нарушения Исполнителем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения ПАО “Центральный телеграф” в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, ПАО “Центральный телеграф” имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, ПАО “Центральный телеграф” вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия договора ПАО “Центральный телеграф” имеет право, как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Исполнителем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Исполнителя, которая относится к настоящему Договору.

ПАО “Центральный телеграф” обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель**  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 7 к**

**Агентскому договору**

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

Соглашение о конфиденциальности

В связи с заключением и исполнением Сторонами Договора, обсудив возможность передачи Сторонами друг другу определенной информации конфиденциального характера о Сторонах, их коммерческой деятельности и операциях, Стороны заключили настоящее соглашение о конфиденциальности (далее – Соглашение) о нижеследующем:

                **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

        Для целей настоящего Соглашения Стороны соглашаются использовать следующие термины и определения:

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любая информация (сведения, сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, обозначенная Передающей Стороной в качестве Конфиденциальной информации и переданная в соответствии с порядком, указанным в настоящем Соглашении.

        «Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до передачи этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед  Передающей Стороной.

1.2. «**Стороны**» - означает Заказчик и Исполнитель.

1.3. «**Передающая Сторона**» - сторона, которой может быть, как Заказчик, так и Исполнитель, передающая на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.4. «**Получающая Сторона**» - сторона, которой может быть, как Заказчик, так и Исполнитель, получающая от Передающей Стороны на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.5. «**Представители**» - директора, работники, аудиторы и аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

1.6. «**Третьи лица**» - иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

1.7. «**Разглашение Конфиденциальной информации**» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого переданная по Соглашению Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей Стороны.

1.8. «**Соглашение**» - означает настоящее Соглашение о конфиденциальности с учетом изменений и дополнений, которые могут быть внесены Сторонами в настоящее Соглашение.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Настоящее Соглашение распространяется на Конфиденциальную информацию, передаваемую Передающей Стороной Получающей Стороне в связи с Договором, а также Конфиденциальную информацию, которая иным образом станет известной Получающей Стороне в связи с Договором (в указанном случае Передающая Сторона в письменной форме уведомляет Получающую Сторону о том, что такая информация является Конфиденциальной информацией).

2.1.1. Настоящее Соглашение распространяется на обработку персональных данных в той части, в которой это прямо предусмотрено Соглашением.

2.1.2. Настоящим Стороны подтверждают, что в рамках исполнения Соглашения не планируется передача/получение информации, в отношении которой введен режим коммерческой тайны в соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Порядок передачи, получения и обеспечения защиты информации, указанной в настоящем подпункте, может быть установлен отдельными договорами.

2.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация» / «Конфиденциально» с указанием наименования и местонахождения Передающей Стороны). Передача материальных носителей Конфиденциальной информации должна осуществляться на основании акта приема-передачи с указанием наименования и объема передаваемой Конфиденциальной информации, вида материального носителя и количества экземпляров.

Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне по электронной почте:

- в зашифрованном виде с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ;

- в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи).

При передаче Конфиденциальной информации по электронной почте в сообщении должно быть указано, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или по электронной почте в соответствии с настоящим пунктом Соглашения.

Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Соглашения, запрещается.

2.3. Передача персональных данных осуществляется Сторонами с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Получающая Сторона вправе предоставлять доступ к полученной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей Стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей Стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей Стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей Стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

3.2. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохранят конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны.

3.2.1. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту полученной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

3.2.2. В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до момента передачи им Конфиденциальной информации приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящем Соглашении. Получающая Сторона обязана до момента передачи Третьим лицам Конфиденциальной информации предоставить Передающей Стороне копию соглашения о конфиденциальности, подписанного Получающей Стороной с Третьим лицом.

3.3. В случае получения мотивированного требования от органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении Конфиденциальной информации, полученной по настоящему Соглашению, Получающая Сторона обязана:

- уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе;

- если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации, незамедлительно известить в письменной форме о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке ограничения или предотвращения предоставления соответствующей Конфиденциальной информации.

3.3.1. Получающая Сторона имеет право на основании мотивированного требования предоставить органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, предоставление которой требуется по закону.

**4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

4.1. Стороны вправе обрабатывать персональные данные в целях реализации своих прав и обязанностей поДоговору, в том числе, если иное не будет согласовано Сторонами, собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (распространять, предоставлять), обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать, а также совершать иные действия (операции) с персональными данными как с использованием средств автоматизации, так и без использования таковых исключительно в объеме, разумно необходимом для достижения цели обработки. Ответственность за правомерность передачи (поручения обработки) и достоверность персональных данных, предоставляемых Сторонами друг другу в целях реализации своих прав и обязанностей поДоговору, а также за получение требуемого в соответствии с законодательством Российской Федерации согласия субъектов на передачу их персональных данных (поручение обработки) другой Стороне, включая соблюдение требований к форме и содержанию такого согласия, несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

4.2. Сторона, получившая персональные данные от другой Стороны, не принимает на себя обязательства по информированию субъектов, персональные данные которых ей переданы, о начале их обработки, поскольку обязанность осуществить соответствующее информирование при получении согласия на такую передачу несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

4.3. В случае отсутствия согласия субъекта на обработку его персональных данных каждая из Сторон обязуется не передавать персональные данные, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации допускается обработка персональных данных в отсутствие согласия субъекта. В случае отзыва субъектом своего согласия на обработку персональных данных, Сторона, передавшая персональные данные (поручившая их обработку) другой Стороне, обязана незамедлительно уведомить вторую Сторону об этом. Если иное не следуют из положений законодательства Российской Федерации, вторая Сторона при поступлении указанного уведомления обязана в течение 3 (трех) рабочих дней прекратить обработку персональных данных субъекта, отозвавшего свое согласие.

4.4. Передача (распространение, предоставление) полученных от передающей Стороны персональных данных третьим лицам осуществляется получающей Стороной исключительно при условии, что такая передача (распространение, предоставление) отвечает определенной настоящим Соглашением цели обработки персональных данных и отдельно согласована Сторонами в письменной форме, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. Стороны особо оговаривают, что трансграничная передача персональных данных допускается только при наличии на то отдельного согласия в письменной форме субъекта персональных данных, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. При этом, если иное не будет письменно согласовано Сторонами, ответственность за получение от субъектов персональных данных согласия в письменной форме на трансграничную передачу полученных от другой Стороны персональных данных несет Сторона, осуществляющая такую трансграничную передачу.

4.5. Каждая из Сторон обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, а также обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных, полученных в целях реализации своих прав и обязанностей поДоговору, в соответствии c требованиями действующего законодательства в области защиты персональных данных, в том числе положениями статьи 19 Федерального Закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

4.6. Сторона, получившая персональные данные, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и/или письменно не согласовано Сторонами, после достижения цели обработки персональных данных, определенной настоящим Соглашением, обязана прекратить обработку полученных от передающей Стороны персональных данных или обеспечить ее прекращение и уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

                4.7. Положения об обработке персональных данных могут содержаться также в иных соглашениях, заключаемых Сторонами в рамках исполнения Договора.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения и обязана возместить Передающей Стороне убытки, возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего Соглашения.

5.2. Получающая Сторона несет ответственность в полном объеме за Разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в пунктах 3.1. и 3.2. настоящего Соглашения.

5.3. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Передающую Сторону в письменной форме, предоставить Передающей Стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей Стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

5.4. При нарушении обязательств, предусмотренных разделом 4 настоящего Соглашения, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

6.1. Отношения, возникающие из настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

6.2. Любые споры и разногласия между Сторонами, касающиеся настоящего Соглашения, подлежат разрешению в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

7.1. Настоящее Соглашение о конфиденциальности вступает в силу с даты подписания Договора обеими Сторонами и действует в течение срока действия Договора.

7.2. Обязательства Получающей Стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящем Соглашении, сохраняют силу в течение 3 (трех) лет после истечения срока действия Договора.

**8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Получающая Сторона назначит и уведомит Передающую Сторону об уполномоченных Представителях, ответственных за контроль соблюдения обязательств по Соглашению, не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подписания Договора обеими Сторонами. Об изменении уполномоченных Представителей Получающая Сторона обязана уведомить Передающую Сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такого изменения.

8.2. Все уведомления и сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Соглашением или в связи с ним, должны быть совершены в письменной форме и должны быть переданы согласно условиям Договора.

8.3. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, а также никто из ее Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации. Передающая Сторона не несет ответственности за результаты использования Конфиденциальной информации Получающей Стороной, ее Представителями или иными лицами, которым она может быть передана в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

8.4. Передающая Сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей Стороне на условиях настоящего Соглашения.

8.5. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей переданные материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. Получающая Сторона обязана вернуть все полученные материальные носители Конфиденциальной информации и уничтожить все копии такой информации и ее воспроизведения в любой форме (включая компьютерные записи и файлы), находящиеся в распоряжении Получающей Стороны, а также в распоряжении лиц, которым такая информация была передана в соответствии с Соглашением, в срок, указанный в уведомлении, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления. Получающая Сторона вправе оставить Конфиденциальную информацию, необходимую для целей соблюдения требований законодательства Российской Федерации или мотивированного требования органа государственной власти или органа местного самоуправления (в течение времени, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации).

8.6. Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности, переданной ею по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

8.7. Настоящее Соглашение представляет собой исчерпывающую договоренность Сторон по предмету Соглашения. С момента подписания Договора все предыдущие переговоры и переписка по Соглашению теряют силу.

8.8. Передача прав и обязанностей по настоящему Соглашению осуществляется в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

8.9. Недействительность или невозможность исполнения любого положения настоящего Соглашения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных положений Соглашения, так и Соглашения в целом.

8.10. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям Сторон в отношении Договора и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между Сторонами, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.7. Соглашения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Приложение № 8 к**

**Агентскому договору**

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

**Форма Заявки**

**Начало формы**

**Заявка №\_\_**

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Макрорегиональный филиал/региональный филиал, по которому осуществляется обзвон | Температура базы (Холодная) | Сроки и время осуществления исходящего обзвона | Сценарии обслуживания (речевые модули)\* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\*указывается ссылка на прилагаемые документы

1. Выполнение поручений должны соответствовать требованиям, указанным в Техническом задании к Договору.
2. Работа в рамках настоящего Заказа осуществляется по Холодной базе.
3. Порядок оплаты *(согласно Условиям Договора)*.
4. Во всем, не урегулированном настоящей Заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**ПАО “Центральный телеграф”**Подписи сторон** | **Исполнитель**  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Семенов В.А.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Конец формы**