

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации) Общества с ограниченной ответственностью «Колл-Центр» (далее по тексту – «Исполнитель»), заключить Договор оказания услуг контакт-центра (далее по тексту «Договор») на указанных в Договоре условиях. Соглашением принять данное предложение (акцепт в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации) является совершение действий по выполнению условий Договора.

Договор адресован юридическим лицам, обладающим правоспособностью в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и индивидуальным предпринимателям (далее по тексту – «Заказчик»).

При совместном упоминании по тексту Договора Исполнитель и Заказчик именуется «Стороны», а каждый из них по отдельности – «Сторона». Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой правоспособностью, всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора в соответствии с его условиями.

Актуальная версия Договора размещена в сети Интернет на Сайте Исполнителя по адресу <https://kvado.ru/documents>.

Направление сканированного образа подписанного Заказчиком Заявления о присоединении к Договору по форме Приложения №2 (далее по тексту – Заявление) на электронный адрес Исполнителя sales@kvado.ru или направление Заказчиком Заявления Исполнителю посредством электронного документооборота является выражением согласия Заказчика на заключение Договора. С даты получения Исполнителем подписанного Заявления Заказчика Договор считается заключенным и приобретает силу договора присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком всех условий Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносителен заключению двухстороннего письменного соглашения.

Заказчик не имеет право передать или переуступить (полностью или частично) права или обязательства по Договору без предварительного письменного согласования с Исполнителем.

Все расчеты по Договору осуществляются исключительно в российских рублях.

1. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

- 1.1. **Аппаратно-программный комплекс контакт-центра (далее – АПК КЦ)** – технические средства, оборудование, программное обеспечение, телефонные номера, каналы связи и IVR, применяемые Исполнителем для обеспечения работы контакт-центра.
- 1.2. **IVR (Interactive Voice Response)** – интерактивная система голосового ответа, предназначенная для предоставления голосовой информации на основе интерактивного диалога с системой голосового меню и возможностью выбора необходимого пункта меню (информации) с помощью нажатия клавиши телефона (телефонного аппарата) в тональном режиме.
- 1.3. **Информационная система (далее – ИС)** – интернет-сервис «КВАДО.РУ» или другая информационная система, предназначенная для регистрации и учета заявок и обращений граждан, содержащая информацию о начислениях, платежах, приборах учета и показаниях абонентов, доступ к которой предоставляется Заказчиком.
- 1.4. **Контакт-центр** – структурное подразделение Исполнителя, осуществляющее прием и обработку входящих и исходящих обращений на основе их равномерного распределения между операторами.
- 1.5. **Абонент** – клиент (потенциальный клиент) Заказчика, иное физическое или юридическое лицо, обратившиеся в контакт-центр или в отношении которого было инициировано обращение со стороны контакт-центра.
- 1.6. **Оператор** – сотрудник Исполнителя, осуществляющий обработку обращений абонентов в соответствии со сценариями обслуживания.
- 1.7. **Обращение** – входящее/исходящее голосовое соединение абонента с оператором.
- 1.8. **Обработка обращений** – осуществление информационно-справочного обслуживания абонентов посредством приема и обработки входящих и исходящих обращений, занесение информации в ИС.
- 1.9. **Сценарий обслуживания** – перечень вопросов и ответов на них, последовательность действий оператора, необходимые и достаточные для осуществления корректной обработки обращений абонентов и качественного оказания услуг контакт-центра.
- 1.10. **Справочная информация** – подробная информация о Заказчике и оказываемых им услугах, предоставляемая Заказчиком в течение 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты счета в виде заполненной Анкеты, направляемой Исполнителем дополнительно, а также в процессе исполнения Договора в письменной форме в свободном виде на следующий адрес электронной почты Заказчика operator@kvado.ru, необходимая и достаточная Исполнителю для качественного исполнения

обязательств по Договору. К такой информации можно отнести следующие данные: контактная информация (адрес, телефон, сайт, электронная почта) и часы работы подразделений Заказчика; список ответственных лиц по тем или иным вопросам и их контакты; подробная информация об оказываемых услугах; сведения о партнерах, поставщиках услуг, государственных и коммерческих организациях, тем или иным образом связанных с Заказчиком; иная информация, которая по мнению Заказчика может оказать влияние на качество оказания услуг Исполнителем.

- 1.11. **Подключение** – комплекс мероприятий по настройке АПК КЦ, предоставлению Заказчиком справочной информации, занесению справочной информации в АПК КЦ.
- 1.12. **Лицевой счет (далее – ЛС)** – уникальный номер (счет), присваиваемый физическим или юридическим лицам, предназначенный для ведения финансовых расчетов и учета информации о характеристиках помещения, собственников и проживающих лицах, индивидуальных приборах учета и показаний по ним, а также иной информации, непосредственно относящейся к лицевому счету.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать услуги контакт-центра (далее – услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги в полном объеме.
- 2.2. Оказание услуг состоит из этапа подключения и ежемесячного оказания услуг. При этом ежемесячное оказание услуг осуществляется только после завершения этапа подключения.
- 2.3. Наименование услуг, их описание и стоимость определены в Приложении №1.
- 2.4. Услуги оказываются Исполнителем в соответствии со сценарием обслуживания, алгоритмами АПК КЦ и предоставленной Заказчиком справочной информации.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. В рамках первого этапа исполнения обязательств по Договору, Исполнитель совершает действия по подключению в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты оплаты Заказчиком услуг в соответствии с п. 5.4. Договора, предоставления Заказчиком Заявки на подключение услуг по форме Приложения №3 и предоставления исходных данных согласно п. 4.3.2. Договора.
- 3.2. Заказчик в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя счета производит оплату услуг в соответствии с п. 5.4. Договора.
- 3.3. В течение 2 (двух) рабочих дней после окончания оказания услуг по подключению Стороны подписывают Акт об оказании услуг подключения по форме Приложения №6. Если по истечении указанного срока от Заказчика не поступит подписанного Акта об оказании услуг подключения либо мотивированных письменных возражений, то услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объеме, а Акт об оказании услуг подключения подписывается Исполнителем в одностороннем порядке.
- 3.4. Исполнитель приступает к ежемесячному оказанию услуг не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты подписания Сторонами или Исполнителем в одностороннем порядке Акта об оказании услуг подключения.
- 3.5. Для изменения списка объектов или перечня ежемесячного оказания услуг Заказчик оформляет Заявку на подключение/отключение услуг по форме Приложения №3 и направляет ее на электронную почту Исполнителя sales@kvado.ru или посредством электронного документооборота.
- 3.6. Оказание услуг по Заявке на подключение осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оплаты Заказчиком счета на ежемесячные услуги по соответствующей Заявке при условии предоставления Заказчиком справочной информации по объектам, необходимой и достаточной Исполнителю для качественного исполнения обязательств по Договору.
- 3.7. Оказание услуг по Заявке на отключение осуществляется в последнее число расчетного периода, в котором подана соответствующая Заявка и только в случае, если заявка на отключение подана не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания текущего расчетного периода, иначе оказание услуг по Заявке на отключение осуществляется в последнее число следующего расчетного периода.

4. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

- 4.1.1. Оказывать Заказчику услуги надлежащего качества, в полном объеме и в сроки в соответствии с условиями Договора и приложений к нему.
- 4.1.2. Осуществлять прием и обработку обращений абонентов, поступающих в адрес Заказчика, в соответствии с п. 2.4. Договора.
- 4.1.3. При приеме и обработке обращений абонентов обеспечивать выполнение следующих количественных и качественных показателей уровня сервиса:
 - Не менее 95% (девяносто пяти процентов) всех обращений должны быть приняты и обработаны оператором контакт-центра после произнесения голосового блока приветствия (IVR) за расчетный период;

- Не менее 80% (восемьдесят процентов) всех обращений должны быть приняты оператором контакт-центра в течение первых 20 (двадцати) секунд после произнесения голосового блока приветствия (IVR) за расчетный период;
 - Время ожидания абонента на линии после произнесения голосового блока приветствия (IVR) должно составлять не более 5 (пяти) минут;
 - В случае необеспечения принятия обращения абонента оператор контакт-центра должен осуществить исходящий вызов на телефонный номер обратившегося абонента в течение следующих 10 (десяти) минут.
- 4.1.4. Обеспечивать аудиозапись всех телефонных разговоров абонентов с операторами контакт-центра и их хранение в течение 3 (трех) лет.
- 4.1.5. Обеспечивать оказание услуг на постоянной основе без временных перерывов, за исключением промежутков времени, необходимых для проведения плановых ремонтно-восстановительных и/или профилактических работ на оборудовании Исполнителя, непосредственно обеспечивающем оказание услуг, а также времени устранения аварий и повреждений. Время проведения плановых ремонтно-восстановительных и/или профилактических работ будет планироваться Исполнителем на часы наименьшей нагрузки. О времени проведения таких работ Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте или телефону не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты начала соответствующих работ. Общее время проведения ремонтно-восстановительных и/или профилактических работ, приводящих к перерыву в обслуживании абонентов, не может превышать совокупно 24 (двадцать четыре) часа в каждом расчетном периоде.
- 4.1.6. В случае отказов или программных сбоев оборудования и/или программного обеспечения, находящегося на обслуживании Исполнителя, предпринять все необходимые и возможные меры для скорейшего восстановления работоспособности систем Исполнителя и продолжения оказания услуг. Восстановление работоспособности производится в течение не более чем 2 (двух) часов рабочего времени с момента отказа или сбоя.
- 4.1.7. Предоставить Заказчику Акт об оказании услуг в порядке, предусмотренном п. 5.11. Договора.
- 4.1.8. Соблюдать конфиденциальность всей информации, в том числе персональных данных абонентов и сотрудников Заказчика, и не разглашать ее третьим лицам.

4.2. Исполнитель имеет право:

- 4.2.1. На своевременное предоставление Заказчиком сведений, указанных в п. 4.3.2. Договора, а при несвоевременном предоставлении указанных сведений перенести срок реализации этапа подключения соразмерно времени, в течение которого они не были предоставлены.
- 4.2.2. Ограничить ежемесячное оказание услуг, уведомив об этом Заказчика по телефону или электронной почте не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до планируемой даты ограничения услуг, в следующих случаях:
- 1) Нарушения Заказчиком сроков оплаты ежемесячных услуг, предусмотренных п. 5.9. Договора, на срок до 15 (пятнадцати) календарных дней;
 - 2) Непредоставления или предоставления не в полном объеме информации Заказчиком, необходимой Исполнителю для выполнения своих обязательств по Договору.
- 4.2.3. Приостановить ежемесячное оказание услуг, уведомив об этом Заказчика по телефону или электронной почте не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до планируемой даты приостановки услуг, в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты ежемесячных услуг, предусмотренных п. 5.9. Договора, более, чем на 15 (пятнадцать) календарных дней.
- 4.2.4. По своему усмотрению изменять стоимость и порядок оказания услуг в одностороннем порядке. Новые условия Договора доводятся до сведения Заказчика путем их опубликования на сайте Исполнителя <http://kvado.ru/documents>.
- 4.2.5. Для исполнения своих обязательств по Договору привлекать третьи лица без предварительного согласования с Заказчиком, оставаясь ответственным перед Заказчиком за действия/бездействия привлеченных лиц, а также за результаты оказания услуг.

4.3. Заказчик обязуется:

- 4.3.1. Предоставить Исполнителю Заявку на подключение/отключение услуг по форме Приложения №3 для начала или прекращения оказания услуг соответственно. Заявка на подключение/отключение услуг должна быть оформлена на бумажном носителе или в электронном виде, подписана уполномоченным лицом Заказчика и направлена Исполнителю курьерской службой или почтовым отправлением, или посредством электронного документооборота. Для ускорения процесса начала оказания услуг и принятия в работу Исполнителем Заявки на подключение/отключение услуг допускается отправка Заказчиком сканированного образа подписанной Заявки на подключение/отключение услуг на электронную почту Исполнителя.
- 4.3.2. Предоставить в электронном виде и согласовать с Исполнителем все исходные данные (справочную информацию, информационные материалы, доступ к ИС и т.д.), необходимую последнему для успешного выполнения этапа подключения.

- 4.3.3. Своевременно обеспечивать Исполнителя всеми необходимыми информационными и справочными материалами, необходимыми последнему для качественного исполнения своих обязательств по Договору.
- 4.3.4. Информировать Исполнителя не менее чем за 1 (один) календарный день до даты наступления планового события, которое может спровоцировать резкое увеличение количества обращений в контакт-центр. Под резким увеличением количества обращений Стороны договорились считать краткосрочное увеличение количества обращений более чем в 3 (три) раза. При неплановых (аварийных) событиях информирование должно быть произведено незамедлительно по телефону или на электронную почту Заказчика.
- 4.3.5. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги, оказанные Исполнителем Заказчику, в соответствии с условиями Договора и приложений к нему.
- 4.3.6. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном п. 3.3. и п. 5.11. Договора.

4.4. Заказчик имеет право:

- 4.4.1. Требовать от Исполнителя своевременного и качественного оказания услуг в соответствии с условиями Договора и приложений к нему.
- 4.4.2. Осуществлять контроль за ходом оказания услуг Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность, вносить свои замечания и предложения.
- 4.4.3. Отказаться в любое время от исполнения Договора в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и/или Договором.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 5.1. Стоимость ежемесячных услуг устанавливается в Приложении №1 к Договору. Стоимость услуг НДС не облагается в связи с применением Исполнителем УСН согласно ст. 346.11 п. 2 Налогового кодекса Российской Федерации (Заявление о переходе на УСН зарегистрировано налоговым органом 13.03.2019г.).
- 5.2. Оказание услуг Заказчику производится ежемесячно на условиях 100% предварительной оплаты (абонентская плата).
- 5.3. Первый расчетный период ежемесячного оказания услуг устанавливается с даты подписания Сторонами Акта об оказании услуг подключения по последнее число календарного месяца. Второй и последующие расчетные периоды устанавливаются с 1 (первого) по последнее число календарного месяца.
- 5.4. Стоимость услуг подключения включена в стоимость ежемесячного оказания услуг за два расчетных периода. Условием оказания услуг подключения является оплата Заказчиком стоимости ежемесячного оказания услуг за два расчетных периода.
- 5.5. Выставление счетов Заказчику за ежемесячные услуги производится Исполнителем, начиная с третьего расчетного периода.
- 5.6. Объем и стоимость фактически оказанных услуг за расчетный период рассчитывается в порядке, предусмотренном в Приложении № 1 к Договору.
- 5.7. В случае, если по итогу окончания расчетного периода будет установлено, что за расчетный период фактически оказанный объем услуг меньше, чем предварительно оплаченный, то Исполнителем осуществляется перерасчет, и сумма переплаты засчитывается Исполнителем в счет полной/частичной оплаты Заказчиком следующего расчетного периода.
- В случае, если по итогу окончания расчетного периода будет установлено, что за расчетный период фактически оказанный объем услуг больше, чем предварительно оплаченный, то Исполнителем осуществляется перерасчет, и Заказчик осуществляет доплату денежных средств в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счета, выставленного Исполнителем.
- 5.8. Основанием для оплаты ежемесячных услуг является счет, выставленный Исполнителем за 10 (десять) календарных дней до начала нового расчетного периода.
- 5.9. Оплата услуг должна быть осуществлена Заказчиком до начала нового расчетного периода.
- 5.10. Оплата производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты по Договору считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 5.11. По окончании расчетного периода Сторонами оформляется и подписывается Акт об оказании услуг. Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказании услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты окончания расчетного периода. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Заказчиком подписанного Акта об оказании услуг, Заказчик обязан принять услуги путем подписания Акта, или предъявить письменные мотивированные возражения в отношении оказанных услуг. Если в течение указанного срока от Заказчика не поступило подписанного Акта либо мотивированных письменных возражений, то услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объеме, а Акт подписывается Исполнителем в одностороннем порядке.

- 5.12. В случае направления Заказчиком уведомления об одностороннем внесудебном отказе от исполнения Договора в срок, менее чем 60 (шестьдесят) календарных дней с даты его заключения, денежные средства, оплаченные Заказчиком в соответствии с п. 5.4. Договора, возврату не подлежат.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с положениями Договора и действующего законодательства Российской Федерации.
- 6.2. Обработка обращений абонентов в силу конструктивных особенностей зависит от сети связи общего пользования, от качества оборудования операторов сети связи, местных проводных телефонных линий, операторов междугородных и международных линий, которые задействованы в процессе предоставления услуг, в частности, передача сигнала, за качество которых, Исполнитель ответственности не несет.
- 6.3. Исполнитель не вправе использовать предоставляемую Заказчиком и абонентами информацию в целях не связанных с оказанием услуг по Договору.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за неполученную прибыль и упущенную выгоду, а также за любые прямые и косвенные убытки, понесенные Заказчиком в течение срока действия Договора, за исключением тех убытков, которые явились следствием неисполнения либо ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору Исполнителем.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственность за полноту и достоверность информации, предоставляемой Заказчиком, и не принимает претензии третьих лиц, связанные с недостоверной информацией, предоставленной Заказчиком Исполнителю.

Заказчик самостоятельно в полном объеме несет ответственность за содержание и форму предоставленной им в порядке, предусмотренном п.4.3.2 Договора, справочной информации, юридическую правомерность использования логотипов, названий фирм и прочих объектов интеллектуальной собственности и средств индивидуализации в справочной информации, а равно за отсутствие в справочной информации обязательной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В связи с этим Заказчик обязуется своими силами и за свой счет разрешать все споры и урегулировать претензии третьих лиц, поступившие в адрес Исполнителя в отношении предоставленной Заказчиком справочной информации, в связи с ее размещением и/или иным использованием Исполнителем для оказания услуг по Договору, а также возместить все убытки (включая судебные расходы, расходы по уплате штрафов), причиненные Исполнителю вследствие предъявления ему таких претензий, исков, предписаний в связи с нарушением прав третьих лиц и/или действующего законодательства РФ в результате оказания им услуг по Договору с использованием справочной информации.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 7.1. Для целей Договора термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию, переданную Сторонами при исполнении ими обязательств по Договору, недоступную в открытых источниках, а также принадлежащие Сторонам и передаваемые Сторонами в соответствии с Договором материалы, в том числе содержащие технические, коммерческие и/или финансовые данные.
- 7.2. Конфиденциальная информация не может быть разглашена какой-либо из Сторон каким бы то ни было другим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой Стороны в течение срока действия Договора, а также в течение 1 (одного) года после его прекращения по любой причине. При этом Стороны обязуются не использовать ее, кроме как в целях исполнения обязательств по Договору.
- 7.3. Каждая Сторона обязана принимать необходимые меры для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной конфиденциальной информации.
- 7.4. Конфиденциальная информация может предоставляться Сторонами государственным органам по их обоснованному письменному запросу и при условии немедленного уведомления другой Стороны о таком предоставлении.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся: издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации, субъектов Федерации или органами местного самоуправления, войны, военные действия, гражданские волнения, эпидемии, блокада, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия.

- 8.2. В случае наступления данных обстоятельств Сторона обязана в течение 10 (десяти) календарных дней уведомить об этом другую Сторону.
- 8.3. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, включая убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.
- 8.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 60 (шестидесяти) календарных дней, то каждая Сторона вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 9.1. В своих взаимоотношениях Стороны стремятся избегать споров и разногласий, а в случае их возникновения, споры и разногласия разрешаются путем переговоров, в том числе в претензионном порядке.
- 9.2. Претензия оформляется в письменной форме и направляется той стороне по Договору, которой допущены нарушения его условий. В претензии перечисляются допущенные при исполнении Договора нарушения со ссылкой на соответствующие положения Договора или его приложений, отражаются стоимостная оценка ответственности, а также действия, которые должны быть произведены стороной для устранения нарушений.
- 9.3. Срок рассмотрения претензии не может превышать 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.
- 9.4. При неурегулировании Сторонами спора в досудебном порядке спор передается на разрешение в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

10. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ

- 10.1. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получения каких-либо неправомерных преимуществ или для иных неправомерных целей.
- 10.2. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства РФ и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- 10.3. Каждая из Сторон Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе, путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

Под действиями работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его Стороны, 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 вразрез с принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

- 10.4. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

- 10.5. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящих условий контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства РФ и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений п. 1 настоящего раздела указаны в Заявлении Заказчика, составленному по форме Приложения №2 к Договору.

Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений п. 1 настоящего раздела: тел.: +7 (812) 640-67-77, эл.почта: info@kvado.ru, официальный сайт www.kvado.ru.

- 10.6. Стороны признают проведение процедур по предотвращению коррупции, контролируют их соблюдение и прилагают разумные усилия, чтобы минимизировать риск деловых отношений с контрагентами, которые

могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, а также оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции. При этом Стороны обеспечивают реализацию процедур по проведению проверок в целях предотвращения рисков вовлечения Сторон в коррупционную деятельность.

10.7. Стороны признают, что их возможные неправомерные действия и нарушение антикоррупционных условий Договора могут повлечь за собой неблагоприятные последствия – от понижения рейтинга надежности контрагента до существенных ограничений по взаимодействию с контрагентом, вплоть до расторжения Договора.

10.8. Стороны гарантируют:

- осуществление надлежащего разбирательства по представленным в рамках исполнения Договора фактам с соблюдением принципов конфиденциальности;
- применение эффективных мер по устранению практических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций;
- полную конфиденциальность по вопросам исполнения антикоррупционных условий Договора;
- отсутствие негативных последствий как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.

11. ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

11.1. Стороны пришли к соглашению о применении электронного документооборота при исполнении своих обязательств по Договору.

11.2. При осуществлении обмена электронными документами, а также при использовании терминов в Договоре Стороны руководствуются порядком выставления и получения документов в электронном виде, установленным действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», соответствующими приказами и письмами Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной налоговой службы, а также порядком, установленным Оператором, при его наличии.

11.3. Стороны пришли к соглашению принимать электронные документы, переданные через оператора электронного документооборота (далее – Оператор из списка на сайте ФНС РФ) и подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – УКЭП).

11.4. Стороны согласились принимать к исполнению следующие электронные документы:

Наименование документа	Формат документа
Универсальный передаточный документ (УПД)	Формализованный документ XML
Универсальный корректировочный документ (УКД)	Формализованный документ XML
Акт выполненных работ (оказанных услуг)	Формализованный документ XML
Счет-фактура	Формализованный документ XML
Корректировочный счет-фактура	Формализованный документ XML
Товарная накладная ТОРГ-12	Формализованный документ XML
Иные документы, подтверждающие факт передачи товаров, выполнения работ, оказание услуг	Неформализованный документ PDF, TIF, RTF, JPG, XLS, XLSX, DOC, DOCX
Акт сверки расчетов	Неформализованный документ PDF, TIF, RTF, JPG, XLS, XLSX, DOC, DOCX
Счет на оплату	Неформализованный документ PDF, TIF, RTF, JPG, XLS, XLSX, DOC, DOCX
Уведомления, письма	Неформализованный документ PDF, TIF, RTF, JPG, XLS, XLSX, DOC, DOCX
Договор, Дополнительные соглашения к Договору, Приложения к Договору и прочая договорная документация	Неформализованный документ PDF, TIF, RTF, JPG, XLS, XLSX, DOC, DOCX

11.5. Электронные документы подписываются в сроки, установленные Договором для подписания аналогичных документов, оформленных на бумажных носителях информации. К электронным документам применяются также иные условия Договоров, относящиеся к аналогичным документам на бумажных носителях, за исключением положений, противоречащих сущности электронного документооборота.

11.6. Стороны признают, что получение электронных документов, подписанных УКЭП в соответствии с условиями Договора, является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что электронный документ исходит от отправившей его Стороны (авторство электронного документа). Риск неправомерного подписания электронного документа УКЭП несет Сторона, отправившая и подписавшая электронный документ.

11.7. Передача электронных документов через Оператора фиксируется Протоколом передачи, автоматически формируемым Оператором, в котором отражается каждое действие с электронным документом на этапах

его согласования и подписания УКЭП. Стороны признают, что Протокол передачи является достаточным доказательством факта получения электронных документов получающей Стороной.

- 11.8. Электронные документы, указанные в п. 11.4., подписываются лицами, уполномоченными на это в установленном порядке.
- 11.9. Стороны обязуются использовать, принимать и признавать квалифицированные сертификаты ключей проверки подписей, выпущенные в соответствии с действующим законодательством удостоверяющими центрами, имеющими аккредитацию Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, что подтверждается соответствующим свидетельством. Квалифицированный сертификат ключа проверки подписи должен быть действительным (не прекращен, не аннулирован) на момент подписания электронного документа и содержать сведения, необходимые для однозначной идентификации владельца сертификата ключа проверки подписи.
- 11.10. Ответственность за наличие действующего сертификата ключа проверки подписи, за обеспечение конфиденциальности ключей электронных подписей Стороны несут самостоятельно.
- 11.11. Стороны при осуществлении электронного взаимодействия обязаны:
- 11.11.1. Обеспечивать конфиденциальность ключей электронных подписей;
- 11.11.2. Уведомлять удостоверяющий центр, выдавший сертификат ключа проверки электронной подписи, и другую Сторону о нарушении конфиденциальности ключа электронной подписи в течение не более чем 1 (одного) рабочего дня со дня получения информации о таком нарушении;
- 11.11.3. Не использовать ключ электронной подписи при наличии оснований полагать, что конфиденциальность данного ключа нарушена (в том числе, но не ограничиваясь, при утрате ключевых носителей сертификата ключа проверки УКЭП (независимо от их дальнейшего обнаружения); при лишении Стороны права доступа к использованию УКЭП, при наличии подозрений на утечку информации или ее искажение в системе электронного документооборота; при нарушении правил хранения ключей УКЭП, если такие процедуры используются; при наличии достоверных сведений о доступе посторонних лиц к ключу УКЭП; при техническом выходе из строя ключевого носителя УКЭП).
- 11.11.4. Уведомить в течение 1 (одного) рабочего дня другую Сторону о прекращении действия или аннулировании сертификата ключа проверки подписи.
- 11.12. В случае невозможности обмена электронными документами любой из Сторон в течение 24 (двадцати четырех) часов, в том числе, но не ограничиваясь, по причине отсутствия технической возможности для электронного документооборота, электронный документооборот приостанавливается. Сторона, у которой возникла невозможность электронного документооборота, обязана немедленно известить об этом другую Сторону, а также известить о восстановлении электронного документооборота. С момента получения уведомления о невозможности электронного документооборота до момента получения уведомления о восстановлении электронного документооборота Стороны переходят на обмен документами, оформленными на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью и заверенными печатью (при наличии).
- 11.13. В случае возникновения разногласий в отношении электронных документов, подписанных УКЭП, электронный документооборот приостанавливается до урегулирования разногласий. Все разногласия в отношении конкретного электронного документа, подписанного УКЭП, разрешаются Сторонами в претензионном порядке, предусмотренном Договором. С момента получения любой из Сторон претензии, касающейся электронных документов, Стороны переходят на обмен документами, оформленными на бумажном носителе, подписываемыми собственноручной подписью и заверенными печатью (при наличии).
- 11.14. В случае необходимости предоставления в государственные органы электронных документов, подписанных УКЭП, на бумажном носителе, Стороны обязуются по письменному требованию одной из Сторон оформить и направить необходимые документы на бумажных носителях в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения указанного письменного требования по электронной почте. Оригинал письменного требования должен быть направлен Стороне в течение 1 (одного) рабочего дня после его направления по электронной почте.
- 11.15. Стороны устанавливают период опытной эксплуатации обмена электронными документами с даты подписания Договора до даты начала третьего расчетного периода. Во время опытной эксплуатации Стороны продолжают ведение документооборота на бумажных носителях.
- 11.16. Стороны устанавливают период промышленной эксплуатации с начала третьего расчетного периода по Договору.

12. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ

12.1. Каждая Сторона заверяет и гарантирует другой Стороне, что:

- создана и действует в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- заключение и/или исполнение Стороной договора не противоречит законам, нормативным актам органов государственной власти и/или местного самоуправления, локальным нормативным актам Стороны, судебным решениям;
- в составе исполнительного органа отсутствуют дисквалифицированные лица;

- Стороной получены все разрешения, одобрения и согласования, необходимые ей для заключения и/или исполнения договора (в том числе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или учредительными документами стороны);
- Сторона не является неплатежеспособной или банкротом, не находится в процессе ликвидации, на ее имущество в части, существенной для исполнения договора, не наложен арест, деятельность не приостановлена;
- ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, своевременно и в полном объеме представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;
- ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;
- лица, подписывающие от имени Стороны первичные документы, имеют на это все необходимые полномочия;
- до подписания договора его текст изучен Стороной, она понимает значение и смысл всех его положений, включая условия о порядке применения и о размере ответственности, наступающей за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств, и, действуя своей волей и в своих интересах, полностью признает и безусловно принимает все его условия;
- договор подписывается уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами Стороны лицом.

Кроме того, Стороны заверяют и гарантируют, что осознают важность и значимость для другой Стороны заключения и надлежащего исполнения Договора, а также возможные негативные последствия при неисполнении/ненадлежащем исполнении принятых на себя по Договору обязательств.

Все перечисленные заверения об обстоятельствах имеют существенное значение для заключения Договора, его исполнения или прекращения, и Стороны будут полагаться на них.

- 12.2. Сторона, которая дала недостоверные гарантии и/или заверения об обстоятельствах, повлекшие в связи с этим по Договору у другой Стороны предъявление налоговыми органами требований об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней; отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли, обязана возместить другой стороне по ее письменному требованию убытки, причиненные недостоверностью таких гарантий и заверений в объеме реального документально подтвержденного ущерба.
- 12.3. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Стороны возместить предъявленные убытки.
- 12.4. Сторона, полагавшаяся на недостоверные заверения другой стороны, имеющие для нее существенное значение, наряду с требованием о возмещении убытков также вправе отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 13.1. Договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует бессрочно.
- 13.2. Любая из Сторон имеет право в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив об этом другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения Договора, при условии полной оплаты стоимости фактически оказанных до даты прекращения Договора услуг.

14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 14.1. Взаимоотношения сторон, не урегулированные Договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.
- 14.2. В случае изменения своего места нахождения, банковских реквизитов, почтового адреса либо адреса электронной почты, а также изменения иных данных, необходимых для оформления и передачи документов и информации с целью исполнения Договора, Стороны обязаны в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней с даты соответствующих изменений, уведомить об этом друг друга. Все риски, связанные с таким не уведомлением (в том числе несвоевременным уведомлением), лежат на не уведомившей Стороне.
- 14.3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 14.4. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 14.5. Все изменения и дополнения к Договору оформляются в письменном виде в двух экземплярах по одному для каждой из Сторон.

15. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «Колл-Центр»

ИНН	7810752996
КПП	781001001
ОГРН	1197847063149
Юридический адрес	196158, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Звездное, ул. Звёздная, д.1 литера А, пом. 21-Н, часть части помещения 4
Почтовый адрес	196158, г. Санкт-Петербург, Московское шоссе д.10 лит. А, а/я 119
Банк	ФИЛИАЛ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»
БИК	044030786
К/с	30101810600000000786
Р/с	40702810932530000272
Телефон	+7 (812) 640-67-77, +7 (495) 640-67-77
Email	sales@kvado.ru
Генеральный директор	Кузнецов Евгений Евгеньевич

УСЛУГИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Код услуги	Название и описание услуги	Стоимость за 1 ЛС в месяц для клиентов с фондом от 500 ЛС	Стоимость в месяц для клиентов с фондом от 1 до 499 ЛС
Базовые ежемесячные услуги контакт-центра			
101.	Круглосуточная аварийно-диспетчерская служба - Круглосуточный прием заявок - Консультация заявителей по ранее поданным заявкам - Передача аварийных заявок сотрудникам и подрядчикам по телефону, контроль их выполнения	19,8 Р	9 900 Р
102.	Ночная аварийно-диспетчерская служба - Прием заявок в нерабочие часы Заказчика (не более 15 часов по будням, круглосуточно в выходные и праздничные дни) - Консультация заявителей по ранее поданным заявкам - Передача аварийных заявок сотрудникам и подрядчикам по телефону, контроль их выполнения	8,8 Р	4 400 Р
Дополнительные ежемесячные услуги контакт-центра			
203.	Контроль выполнения заявок Передача неаварийных заявок сотрудникам и подрядчикам по телефону, контроль их выполнения	3,3 Р	1 650 Р
204.	Виртуальный секретарь - Консультация жителей по различным вопросам - Предоставление справочной информации - Перевод звонка на нужного сотрудника или подрядчика	4,4 Р	2 200 Р
205.	Подтверждение выполнения работ и оценка качества - Исходящий звонок заявителю, получение подтверждения выполнения заявки - Получение оценки и комментариев по качеству выполненных работ - Подтверждение закрытия заявки	2,2 Р	1 100 Р
206.	Прием показаний счетчиков - Прием показаний счетчиков по телефону - Занесение показаний в информационную систему	2,2 Р	1 100 Р
207.	Информирование о задолженности - Информирование жителя об имеющейся задолженности по оплате услуг ЖКХ при его обращении в контакт-центр в случае наличия данной информации в информационной системе - Отказ в принятии платной заявки в случае наличия задолженности больше 3 месяцев или определенной суммы (по согласованию с Заказчиком)	2,2 Р	1 100 Р

При использовании Заказчиком информационной системы «КВАДО.РУ» дополнительно к описанным выше услугам будут бесплатно предоставлены следующие сервисы в рамках функциональных возможностей системы «КВАДО.РУ»:

- Мобильное приложение и личный кабинет (веб-версия) для жителей, включающие в себя следующие функции:
 - Просмотр и онлайн-оплата квитанций за ЖКУ и платные услуги
 - Передача показаний счетчиков и просмотр истории
 - Подача заявок и отправка обращений в организацию, отслеживание изменений по ним

- Мобильное приложение для сотрудников организации, включающее в себя следующие функции:
 - Список активных и завершенных заявок
 - Просмотр информации о заявке, изменение статуса заявки
 - Прикладывание к заявке фото выполненных работ, скана (фото) выполненного и подписанного заявителем наряд-задания
 - Просмотр и написание комментариев к заявке, прикладывание файлов к комментарию
 - Добавление к заявке платных услуг, калькуляция работ, выставление счета заявителю и просмотр статуса оплаты
- Информирование жителей о различных событиях, мероприятиях или важной информации по SMS*, Email или с помощью телефонного обзвона роботом
- Оповещение жителей по SMS* о регистрации (создании) заявки, об изменении статусов заявки, о назначении специалиста на диспетчерскую заявку
- Оповещение исполнителей о поступлении новой заявки по SMS* или Email

*При осуществлении SMS-рассылки взимается дополнительная плата, которая зависит от количества отправленных SMS и оператора мобильной связи получателей SMS.

ФОРМА

Заявление № _____
о присоединении к Договору оказания услуг контакт-центра

г. Санкт-Петербург

«___» _____ 202__

_____ (полное наименование), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации уведомляет о присоединении к Договору оказания услуг контакт-центра.

1. Заказчик подтверждает, что полностью ознакомился с условиями Договора и Приложений к нему (текст Договора размещен на сайте в сети Интернет по адресу <https://kvado.ru/documents>).

2. Принимает условия Договора в целом и без каких-либо исключений и обязуется исполнять условия Договора.

3. Каналы уведомления Заказчика о нарушениях антикоррупционных условий: тел.: _____, эл.почта: _____

Реквизиты Заказчика:

Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью «__»
Сокращенное наименование организации	ООО «__»
ИНН	78__
КПП	78__
ОГРН	_____
Юридический адрес	198332, Санкт-Петербург г, _____
Почтовый адрес с индексом	198332, Санкт-Петербург г, _____
Расчетный счет	4070_____
БИК	04_____
Наименование банка	ПАО СБ_____
Корреспондентский счет	30_____
ФИО бухгалтера	Б_____
Телефон бухгалтера	+7 (____) _____
E-mail	____@____.ru
Сайт	www._сайт_.ru

<Должность руководителя>

<Название организации>

_____ / <ФИО руководителя> /
М.П.

ФОРМА

ЗАЯВКА
на подключение/отключение услуг от «__» _____ 20__г.

В целях реализации условий Договора оказания услуг контакт-центра по Заявлению № ____-КЦ/2021 от «__» _____ 20__г. прошу подключить/отключить (указать нужное) следующие услуги:

Список объектов, по которым необходимо подключить/отключить (указать нужное) услуги:

Адрес объекта	Код услуги	Дата подключения	Дата отключения	Кол-во лицевого счета
Адрес объекта 1				
Адрес объекта 2				
Адрес объекта 3				

Просим считать утратившей силу ранее поданную Заявку с «__» _____ 20__

<Должность руководителя>

<Название организации>

_____/ <ФИО руководителя> /
М.П.

ФОРМА

**АКТ об оказании услуги подключения
к Договору оказания услуг контакт-центра**

г. Санкт-Петербург

___. __. 20__ г.

<Название организации>, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

ООО «Колл-Центр», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Кузнецова Евгения Евгеньевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Акт об оказании услуги подключения (далее по тексту – «Акт») к Договору оказания услуг контакт-центра (далее по тексту – «Договор»), о следующем:

1. В соответствии с пунктом 3.1, 3.3 Договора, Исполнитель оказал, а Заказчик принял услуги по подключению.
2. Услуги оказаны Исполнителем качественно и в полном объеме, претензии к Исполнителю со стороны Заказчика отсутствуют.
3. Акт является основанием для начала оказания ежемесячных услуг Заказчику в соответствии с п. 3.4 Договора.

Генеральный директор

Генеральный директор

<Название организации>

ООО «Колл-Центр»

_____ / ФИО

_____ / Е.Е. Кузнецов

М.П.

М.П.