

## ДОГОВОР возмездного оказания услуг № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора \_\_\_\_\_ на основании Устава с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать информационные услуги, указанные в п. 1.2. настоящего Договора, а Заказчик обязуется оплатить данные услуги на условиях и в сроки согласованные Сторонами в настоящем Договоре.

1.2. Исполнитель обязуется оказать следующие услуги (далее по тексту Договора именуемые «Услуги»):

- **продажи по телефону;**
- **сбор, актуализацию и обработку информации посредством телефонных интервью;**
- **маркетинговые исследования целевой аудитории;**
- **произвести сбор, актуализацию и обработку информации посредством телефонных интервью;**
- **сопровождение клиентов (сервис).**

### 2. СРОКИ И ЭТАПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

#### 2.1. Условия оказания услуг.

2.1.1. Условия, цели и задачи оказания Услуг определяются в Задании на разработку проекта, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 1).

2.1.2. Виды дополнительных услуг, оказываемых Заказчику, сроки их оказания, стоимость услуг и порядок оплаты услуг определяются в Дополнительных соглашениях к настоящему Договору и Приложениях к ним, которые с момента их подписания Сторонами становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.1.3. Исполнитель приступает к оказанию Услуг только после поступления на его расчетный счет платежа, в соответствии с п.4.2. Договора и получения от Заказчика базовой информации для разработки проекта (далее – «базовая информация»).

2.1.4. Базовая информация направляется Заказчиком на электронный адрес Исполнителя, указанный в техническом Приложении № 1, в форме развернутых ответов на вопросы анкеты, образец которой является частью Приложения № 1, и может быть дополнена иной информацией о Заказчике и товарах (услугах) им предлагаемых, о тарифах и конкурентных преимуществах, ссылками на интернет-сайт Заказчика для отражения этой информации в тексте сценария телефонного интервью (далее – «сценарий»).

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

2.2. Оказание Исполнителем Услуг включает в себя следующие этапы:

**2.2.1. Подготовка сценария телефонных интервью.**

После получения базовой информации, необходимой для разработки текста сценария, Исполнитель разрабатывает и предоставляет на согласование Заказчику сценарий в текстовом виде, при этом Исполнитель оставляет за собой право обращаться в процессе разработки сценария к ответственному лицу со стороны Заказчика за необходимой для написания сценария информацией, а Заказчик обязан предоставить такую информацию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса Исполнителя по электронной почте.

Заказчик утверждает сценарий и другие материалы, необходимые для проведения телефонных интервью (дополнительная информация по проекту), в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его получения по электронной почте и передает его Исполнителю с подписью уполномоченного на подписание Договора представителя Заказчика либо лица, ответственного за взаимодействие с Исполнителем, назначенного Заказчиком согласно п.3.3.2 настоящего Договора и поименованного в Задании на разработку проекта.

В случае отказа от утверждения текста сценария, Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения проекта сценария по электронной почте передает Исполнителю мотивированный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок.

Исполнитель приступает к проведению телефонных интервью только после согласования и подписания Сторонами итоговой редакции сценария.

После получения от Заказчика утверждённого текста сценария, Исполнитель разрабатывает на его основе компьютерный сценарий телефонного разговора, который будет использоваться при проведении телефонных интервью.

**2.2.2. Подготовка базы данных.**

Предоставляемая база данных, для совершения телефонных интервью, устанавливается в Задании на разработку проекта.

В случае использования базы данных, принадлежащей Исполнителю, Исполнитель отправляет Заказчику список рубрик базы данных, из которых Заказчик в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения списка выбирает и сообщает Исполнителю те рубрики, которые планируется использовать при проведении интервью.

После получения утвержденного списка рубрик, Исполнитель отправляет Заказчику список названий компаний, которые входят в выбранные рубрики. В переданном списке Заказчик отмечает компании, по которым не будут осуществляться телефонные звонки, и передаёт согласованный список Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения списка названий компаний на согласование. После получения от Заказчика согласованного списка компаний, Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней производит подготовку базы данных для проведения по ней телефонных интервью.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---

(подпись)

---

(подпись)

В случае предоставления базы данных Заказчиком, номера телефонов должны находиться в отдельных ячейках (одна ячейка должна содержать один номер), с кодом города или мобильного оператора в формате "<код><номер телефона>" без пробелов, скобок, тире и других знаков. База данных предоставляется в формате Excel.

В случае использования базы данных, принадлежащей Заказчику, Исполнитель имеет право продлить срок подготовки базы данных для обзвона на время, необходимое для приведения базы данных Заказчика к форме, необходимой для работы Исполнителя, но не более чем на 5 (пять) рабочих дней.

### **2.2.3. Проведение тестовых телефонных интервью.**

Дата проведения тестовых телефонных интервью назначается Исполнителем по согласованию с ответственным лицом со стороны Заказчика, назначенным Заказчиком согласно п. 3.3.2. настоящего Договора, но не ранее окончания этапов разработки сценария и подготовки базы данных.

В случае необходимости, Исполнитель предлагает изменения в сценарий и производит корректировку компьютерного сценария после согласования изменений с Заказчиком. Следующие изменения, предлагаемые Заказчиком, не подлежат дополнительной оплате: внесение обработки новых возражений, изменение или обновление параметров или характеристик товара или услуги, изменение контактных данных Заказчика.

В случае необходимости внесения корректировок в сценарий, которые касаются изменения его концепции, структуры, логики или целей проекта, оплачиваются дополнительно в размере \_\_\_\_\_ долл. за одно изменение.

### **2.2.4. Проверка уровня знаний у операторов-консультантов по утвержденному сценарию.**

По согласованию с Исполнителем, Заказчик вправе проверить уровень знаний и владение информацией у операторов-консультантов в соответствии с утвержденным Заказчиком сценарием.

### **2.2.5. Проведение основного этапа проекта (телефонных интервью).**

Условия проведения основного этапа проекта устанавливаются в Задании на разработку проекта и могут быть изменены по соглашению Сторон.

Исполнитель приступает к проведению телефонных интервью по истечению 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, получения Исполнителем предварительной оплаты согласно п. 4.2. Договора и получения базовой информации для разработки сценария в соответствии с п. 2.1.4. Договора, при условии соблюдения Заказчиком сроков исполнения взятых на себя по настоящему Договору обязательств.

### **2.2.6. Подготовка и передача данных.**

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---

(подпись)

---

(подпись)

Форма и периодичность предоставления результатов в ходе оказания Услуг устанавливается в Задании на разработку проекта.

По завершении оказания Услуг или ежемесячно Исполнитель передаёт Заказчику, согласно Заданию, на разработку проекта и сценария: данные по результативным и другим контактам, статистический отчет, содержащий информацию по количеству, продолжительности, даты и времени соединений. Указанная информация предоставляется Заказчику по электронной почте на адрес контактного лица указанный в Приложении № 1 к настоящему Договору.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Заказчик имеет право:**

3.1.1. Проверять ход и качество оказания Услуг через ответственного сотрудника, назначенного Заказчиком, не вмешиваясь при этом в деятельность Исполнителя.

3.1.2. Запрашивать необходимую информацию, при этом отдельные виды отчетности предоставляются Заказчику за дополнительную оплату, размер которой определяется дополнительным соглашением Сторон.

3.1.3. Проводить проверку работы операторов-консультантов в соответствии с утвержденным сценарием.

3.1.4. Потребовать приостановить оказание Услуг, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до начала приостановки, указав в уведомлении причину и период приостановки оказания Услуг по настоящему Договору. При этом период приостановки в оказании Услуг не может превышать 15 (пятнадцати) календарных дней, количество таких приостановок – не более 1 (одной) в течение оплаченного Заказчиком периода оказания Услуг.

3.1.5. Запросить аудио записи одного или нескольких разговоров. При этом записи по конкретным звонкам хранятся в течение 7 (семи) календарных дней с момента осуществления этого звонка. В день заказчик имеет право запросить не более 10 записей разговоров.

3.1.6. Запросить аудио записи Всех разговоров за один или все дни проекта, что является платной услугой, в соответствии с пунктом договора № 4.1. При этом записи по конкретным звонкам хранятся в течение 7 (семи) календарных дней с момента осуществления этого звонка.

#### **3.2. Исполнитель имеет право:**

3.2.1. Приостановить оказание Услуг, немедленно сообщив об этом представителю Заказчика, в случае возникновения обстоятельств, по которым продолжение оказания Услуг может вступить в противоречие с интересами Заказчика. В этом случае Исполнитель продолжает оказание Услуг либо после устранения указанных обстоятельств, либо после получения письменного указания от Заказчика, но в любом случае не позднее, чем по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с момента начала приостановки в оказании Услуг, если Стороны не согласовали иной срок для возобновления оказания Услуг.

3.2.2. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты или условий настоящего Договора.

3.2.3. Включать логотип, название компании Заказчика и краткое описание работ в список клиентов Исполнителя.

3.2.4. При оказании Услуг по настоящему Договору Исполнитель вправе осуществлять свои обязательства самостоятельно либо привлекать для их исполнения третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Заказчиком, как за свои собственные.

#### **3.3. Заказчик обязан:**

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

- 3.3.1. Оплатить Услуги Исполнителя в порядке, указанном в разделе 4 настоящего Договора.  
 3.3.2. Назначить лицо, ответственное за взаимодействие с Исполнителем.  
 3.3.3. Предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для оказания Услуг.  
 3.3.4. Согласовать или предоставить Исполнителю базу данных для проведения телефонных интервью.  
 3.3.5. Согласовывать сценарий телефонного интервью и другие материалы, необходимые для проведения телефонных интервью (дополнительная информация по проекту).

3.3.6. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора предоставить Исполнителю, заверенные подписью руководителя организации Заказчика и печатью организации Заказчика, копии следующих документов:

- свидетельство о государственной регистрации организации при создании,
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе,
- протокол (решение) о назначении руководителя,
- документ, подтверждающий полномочия лица, подписавшего договор вместо руководителя

(Доверенность) с образцом подписи этого лица.

#### **3.4. Исполнитель обязан:**

3.4.1. Оказать Услуги с надлежащим качеством их исполнения и в соответствии с Заданием на разработку проекта.

3.4.2. Безвозмездно исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель без согласования с Заказчиком допустил отступление от условий Договора, ухудшившее качество оказания Услуг.

3.4.3. С периодичностью, установленной в Задании на разработку проекта, (ежедневно, еженедельно, ежемесячно) представлять Заказчику отчет по согласованной Сторонами форме.

3.5. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга письменно обо всех случаях и обстоятельствах, которые прямо или косвенно препятствуют выполнению обязательств по настоящему Договору, таких как сбой телефонной системы колл-центра, отказы линий связи, сбои в компьютерных системах и т.п.

3.6. При возникновении необходимости экстренной приостановки оказания Услуг, связанной с действиями третьих лиц или непредвиденными обстоятельствами, Стороны вправе согласовать возможность незамедлительной (в течение одного рабочего дня) приостановки в оказании Услуг на основании электронной переписи контактных лиц Сторон, при этом период экстренной приостановки не может превышать 3 (трех) рабочих дней.

## **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 долл (НДС не облагается). В указанную сумму входит:

• Стоимость подготовки проекта – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл.

• Стоимость подготовки базы \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) контактов – \_\_\_\_\_  
 (\_\_\_\_\_) долл.

• Стоимость работы колл-центра в течение \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) минут – \_\_\_\_\_  
 (\_\_\_\_\_) долл. Тарификация работы колл-центра поминутная.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

- Стоимость предоставления отчетности – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл.

4.1.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, Заказчик производит первый авансовый платеж в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл., из них \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл – стоимость подготовки проекта, \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл – подготовка базы, \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл. тарификация работы колл-центра поминутная, \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл. – предоставления отчетности. Стороны признают задатком, обеспечивающим исполнение Сторонами их обязательств по настоящему Договору. В случае если на стадии предварительного этапа реализации проекта Заказчик откажется от исполнения Договора либо действие настоящего Договора будет прекращено по вине Заказчика на основании п. 8.4.2, то сумма задатка остается у Исполнителя.

4.2. В течение 15 (пятнадцати) дней с момента оплаты первого авансового платежа Заказчик производит Исполнителю второй авансовый платеж в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) долл.

4.3. При осуществлении платежа Заказчик должен указывать номер и дату оплачиваемого счета, а также номер и дату настоящего Договора, чтобы Исполнитель мог идентифицировать получаемые платежи.

4.4. Расчеты производятся в рублях по безналичному расчету. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.5. В случае, если по инициативе Заказчика изменяются условия оказания Услуг, стоимость оказанных Услуг пересчитывается.

4.6. В случае попадания мобильных номеров в базу данных Исполнителя в ходе проекта по исходящему телемаркетингу – Заказчик обязан оплатить стоимость соединения на мобильные номера по стоимости \_\_\_\_\_ долл. за минуту разговора.

4.7. Перевод звонка на менеджера Заказчика в ходе осуществления телефонных интервью на номера в кодах тарифицируется по стоимости \_\_\_\_\_ долл. за минуту разговора. Перевод звонка на номера других регионов или мобильные номера тарифицируется по стоимости \_\_\_\_\_ долл. за минуту разговора.

## 5. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

5.1. Приемка оказанных по настоящему Договору Услуг осуществляется на основании Акта приема-передачи оказанных услуг, подписанного обеими Сторонами, который направляется для подписания Заказчику с курьером либо по электронной почте в виде прикрепленных JPG-файлов, при условии дальнейшего направления оригинала документа по почте.

5.2. Заказчик обязан подписать Акт приема-передачи оказанных услуг в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его получения и направить его Исполнителю.

5.3. В случае отказа от подписания Акта, Заказчик передает Исполнителю мотивированный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. В случае, если Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта не передал Исполнителю мотивированный отказ, Услуги считаются принятыми Заказчиком.

## 6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Стороны настоящим подтверждают, что вся информация, которой они обмениваются в рамках выполнения своих обязательств по настоящему Договору, а также вся информация, полученная от Абонентов или для передачи Абонентам, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

и не подлежащей разглашению, в том числе составляет служебную и/или коммерческую или иную охраняемую законом тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании.

6.2. Информация не может быть разглашена какой-либо из Сторон, третьим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой Стороны в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения по любой причине, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. Каждая Сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За просрочку платежа Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан уплатить пеню в размере 0,2% от суммы задолженности по оплате по настоящему Договору за каждый день просрочки.

7.2. За нарушение сроков оказания Услуг Заказчик может потребовать, а Исполнитель будет обязан оплатить пени в размере 0,2% от стоимости Услуг оказанных в данном календарном месяце, за каждый рабочий день просрочки.

7.3. В случае возникновения у Исполнителя простоя, возникшего в связи с нарушением Заказчиком сроков согласования сценария разговора либо в связи с переносом Заказчиком старта проекта, а равно непредставлением или несвоевременным предоставлением/согласованием Заказчиком базы данных для проведения телефонных интервью в установленный срок, Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан уплатить пеню в размере 0,2% от стоимости Услуг оказанных в данном календарном месяце, за каждый день простоя. Пени, указанные в настоящем пункте Заказчик уплачивает в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения обоснованного требования Исполнителя.

7.4. Уплата пеней не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до 31 декабря 2017 года.

8.2. Если за 10 (десять) рабочих дней до истечения срока действия настоящего Договора ни одна из Сторон не известит другую Сторону о прекращении настоящего Договора, то срок Договора будет считаться продленным на следующий календарный год, при этом количество таких пролонгаций не ограничено.

8.3. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон.

8.4. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения Договора, предупредив об этом Заказчика письменно за 2 (два) рабочих дня в следующих случаях:

8.4.1. Заказчик не выполнил обязательства, указанные в п. 4.2. настоящего Договора.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---

(подпись)

---

(подпись)

8.4.2. Вследствие действия или бездействия Заказчика отклонения от срока выполнения какого-либо из этапов оказания услуг составили более 10 (десяти) рабочих дней.

В этих случаях Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан оплатить расходы, фактически понесенные Исполнителем, в том числе разработку сценария разговора, резервирование телефонных номеров и т.п.

8.5. Заказчик вправе в любой момент действия настоящего Договора в одностороннем порядке прекратить его действие при условии предварительного письменного уведомления Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты его прекращения. При этом в течение этого периода Исполнитель продолжает оказывать услуги, предусмотренные настоящим Договором, а Заказчик обязуется оплатить все оказываемые Исполнителем услуги.

8.6. Исполнитель вправе в любой момент действия настоящего Договора в одностороннем порядке прекратить его действие при условии предварительного письменного уведомления Заказчика не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты его прекращения. При этом в течение этого периода Исполнитель продолжает оказывать услуги, предусмотренные настоящим Договором, а Заказчик обязуется оплатить все оказываемые Исполнителем услуги.

## 9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед другой Стороной за упущенную выгоду, остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за соответствие данных, сообщенных абонентами в ходе проведения телефонных интервью, действительности.

9.3. Допустимый процент ошибок при записи сведений, сообщаемых абонентом в ходе телефонных интервью, может составить не более 3 (трех) % от общего количества записей в данном поле итоговой отчетности.

9.4. Заказчик гарантирует Исполнителю, что условия проведения и содержание телефонных разговоров не нарушают прав третьих лиц, а также законов Российской Федерации.

9.5. Исполнитель не несет ответственность за некачественно и/или несвоевременно оказанные или не оказанные вовсе Услуги, в том случае, если такие нарушения условий настоящего Договора произошли не по вине Исполнителя, в том числе в результате предоставления Исполнителю Заказчиком неполной и/или неправильной информации или документации, задержек при передаче данных, сбоев и некорректной работе аппаратно-программных средств Исполнителя, которые повлияли на качество и сроки исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору. Задача Исполнителя по данному проекту обеспечить конверсию не менее 3 %.

9.6. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, природный пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---

(подпись)

---

(подпись)

война, блокада, военные действия, гражданские волнения, эпидемия, эпизоотия, саботаж, забастовки, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления, неполадки на сетях передачи данных и телефонных сетях общего пользования, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение одной из Сторон обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия такого обстоятельства.

9.7. Стороны допускают возможными технологические перерывы, запланированные организациями, предоставляющими услуги по обеспечению электроэнергией, связи, и коммунальными службами. Наличие указанных перерывов должно подтверждаться информационными письмами соответствующих организаций. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о таком перерыве в обслуживании с указанием его продолжительности в разумный срок. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении услуг.

9.8. Стороны при обработке, хранении и передаче персональных данных, ставших известными им в ходе исполнения настоящего Договора, обязаны принимать необходимые организационные и технические меры, в том числе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, использовать шифровальные (криптографические) средства, для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

9.9. Исполнитель оказывает Услуги, указанные в настоящем Договоре, на основании информации, предоставленной Заказчиком. В случае предоставления Заказчиком персональных данных клиентов Заказчика или иных лиц для оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору, Заказчик настоящим подтверждает законность получения такого рода данных от соответствующих субъектов, достоверность таких данных, а также то, что субъекты персональных данных предупреждены и дали свое согласие на обработку своих персональных данных, в том числе на передачу своих персональных данных третьим лицам. В случае предоставления базы Заказчиком, последний по запросу Исполнителя обеспечивает предоставление доказательств получения согласия абонента на обработку его персональных данных и исходящий вызов на телефон абонента.

9.10. Исполнитель, в свою очередь, гарантирует обеспечение конфиденциальности и безопасности переданных персональных данных при их обработке.

9.11. В случае предъявления к Исполнителю претензий, исков третьих лиц или требований третьих лиц в иной форме, в том числе государственных органов, вследствие несоблюдения Заказчиком условий п.9.8, 9.9 настоящего Договора, Исполнитель вправе требовать от Заказчика возмещения документально подтвержденных убытков, понесенных Исполнителем вследствие таких требований. Основанием для возмещения таких убытков служит вступившее в законную силу решение суда.

## **10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

10.1. В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним Стороны примут все меры для решения их путем переговоров между собой, а в случае не достижения соглашения, спор передается в Арбитражный суд.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---

(подпись)

---

(подпись)

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными представителями Сторон. Документы, полученные по факсу или по электронной почте в виде прикрепленных JPG-файлов, имеют доказательственное значение и полную юридическую силу до момента получения оригинала документа, который должен быть направлен по почте либо с курьером в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента отправки факса/электронной почты.

11.2. Все уведомления и сообщения, отправленные Заказчиком с адресов электронной почты указанных в Задании на разработку проекта, признаются официальной перепиской в рамках настоящего Договора.

11.3. В случае изменения организационно-правовой формы, адреса, банковских и иных реквизитов, стороны незамедлительно извещают друг друга о возникших изменениях и вносят соответствующие изменения в настоящий Договор. Уведомление об изменениях должно быть вручено представителю Стороны или направлено другой Стороне заказным письмом с уведомлением о вручении. Банковские реквизиты также могут быть изменены по информационному письму, заверенному подписями и печатями Сторон.

11.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### ЗАКАЗЧИК:

ООО «\_\_\_\_\_»  
 ОГРН \_\_\_\_\_  
 ИНН \_\_\_\_\_ / КПП \_\_\_\_\_;  
 Юридический адрес:  
 \_\_\_\_\_

Почтовый адрес:  
 \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:

Р/С \_\_\_\_\_

К/С \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

М.П.

### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «\_\_\_\_\_»  
 ОГРН \_\_\_\_\_  
 ИНН \_\_\_\_\_ / КПП \_\_\_\_\_;  
 Юридический адрес:  
 \_\_\_\_\_

Почтовый адрес:  
 \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:

Р/С \_\_\_\_\_

К/С \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

М.П.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА РАЗРАБОТКУ ПРОЕКТА****Исходящий проект (Юридические лица)****1. Параметры проекта**

№ п/п	Наименование параметра	Значение
1.1.	Основной вид деятельности организации	- Розничная торговля
1.2.	Адрес электронного сайта заказчика	
1.3.	Ответственные лица со стороны Заказчика (Ф.И.О., должность) за ход проекта и получение отчетности	Ответственный (ФИО) - № тел.: E-mail:
1.4.	Оплаченное количество	- 1 500 минут
1.5.	Время звонков абонентам (время работы оператора)	- по рабочим дням: с 09:00 до 18:00 С учетом часовых поясов: - нет
1.6.	Цель проведения проекта (что компания-Заказчик желает получить в результате проведения проекта)	- увеличение заказов и продаж на сайте - Назначение звонков менеджера заказчика с потенциальными клиентами, заинтересованными в предложении
1.7.	Предполагаемый алгоритм прохождения телефонного звонка:	Прозвон по базе данных Исполнителя: - проведение телефонной звонков физическим лицам - отправка презентации Заказчика потенциальному клиенту - (перезвон силами колл центра - опционально) - передача контактов потенциального клиента Заказчику.
1.8.	Товары или услуги, предлагаемые в рамках кампании	- товар, услуги
1.9.	Переадресация вызовов на номер Заказчика	- нет
1.10.	Отправка КП на e-mail	- да
1.11.	Лица, принимающие решения (ЛПР) о покупке, целевая аудитория	- Генеральный директор - Коммерческий директор - Директор по маркетингу - Директор по закупкам

**ЗАКАЗЧИК:****ИСПОЛНИТЕЛЬ:**\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(подпись)

№ п/п	Наименование параметра	Значение
1.12.	Результат звонка	<p><i>Возможен интерес</i></p> <p><i>Клиент ждет звонка</i></p> <p><i>Дан номер заказчика</i></p> <p><i>Назначена встреча</i></p> <p><i>Перевод звонка</i></p> <p><i>Информация собрана</i></p> <p><i>e-mail/Отказ секретаря</i></p> <p><i>e-mail/Перезвонить КЦ</i></p> <p><i>e-mail/Отказ ЛПР</i></p> <p><i>e-mail/Возможен интерес</i></p> <p><i>e-mail/Клиент ждет звонка</i></p> <p><i>e-mail/Дан номер заказчика</i></p> <p><i>e-mail/Назначена встреча</i></p> <p><i>Квартира</i></p> <p><i>Другая компания</i></p> <p><i>Нет ответа</i></p> <p><i>Автоинформатор/Fax</i></p> <p><i>Отказ секретаря</i></p> <p><i>Перезвонить КЦ</i></p> <p><i>Отказ ЛПР</i></p> <p><i>Отказ не по профилю</i></p> <p><i>Отправлен email ЛПР</i></p> <p><i>Отправлен email секретарю</i></p> <p><i>Требуется отправить email</i></p>
1.13.	Отчетность	<i>Ежедневная отчетность по состоявшимся звонкам (Разговорам).</i>
1.14.	Список электронных адресов, для отправки отчета	
1.15.	Количество звонков по одному телефону, если ЛПР не застать в разные дни <sup>1</sup>	- 4 раза
1.16.	Базовая информация для разработки текста сценария разговора предоставляется Заказчиком в электронном виде <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> Количество звонков по одному телефону в течение одного рабочего дня – неограниченное количество.

<sup>2</sup> Проект считается принятым в разработку (написание сценария телефонных переговоров, выборка базы данных) с момента получения в электронном виде базовой информации. Базовой информацией является информация, предоставленная по «Форме базовой информации для разработки проекта»

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

(подпись)

(подпись)

№ п/п	Наименование параметра	Значение
1.17.	Особые условия проекта	

## 2. Формат базы данных

№ п/п	Наименование параметра	Значение
2.1	База предоставляется	- Исполнителем и содержит общедоступную информацию
2.2	Территориальное распределение выборки Требования к базе ( <i>описание параметров целевой группы, список адресов, если база адресная и др. параметры</i> )	-----
2.3	Объем выборки ( <i>с учетом необходимого запаса, который Заказчику необходимо выбрать и согласовать</i> )	1500 контактов
2.4	Наличие мобильных телефонов для обзвона	Да
2.5	В ситуации, когда первичный обзвон согласованной базы завершен с различными результатами, а пакет минут еще не окончен, действия колл-центра	- продолжается обзвон по контактам до которых не дозвонились
2.6	Количество автоматического набора номеров телефонов со статусом «недозвон» и «занято»	5 раз

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)