

Товарищество с ограниченной ответственностью «188.KZ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Бектурсыновой Т.С., действующей на основании Устава, с одной стороны и _____ именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

- 1.1. **Абонент** – потребитель продукции Заказчика воспользовавшийся Услугой бесплатной поддержки по указанному Интеллектуальному номеру;
- 1.2. **Call-центр** – программно-аппаратный комплекс управляющий потоком входящих и исходящих звонков, связанный логически с операторским центром обработки вызовов;
- 1.3. **Услуга** – обработка входящих звонков в интересах Заказчика с предоставлением подробной отчетности за отчетный период;
- 1.4. **Номер Free Phone (Интеллектуальный номер)** _____ – десятизначный номер, начинающийся с префикса _____, действующий на территории РК, и доступный для бесплатного дозвона от Абонентов сетей фиксированной и мобильной связи (требует наличие входящего городского номера для обеспечения переадресации), оплата трафика производится Заказчиком;
- 1.5. **Выделенный городской номер** - городской выделенный номер, для обеспечения переадресации бесплатного дозвона от Абонентов сетей фиксированной и мобильной связи, оплата трафика производится Заказчиком.
- 1.6. **Сводный Отчет** – в EXCEL файле, с подробной статистикой об оказанных Услугах за отчетный период, выполненный по форме и согласно условию указанных в соответствующем Приложении;

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства, используя собственное оборудование и программное обеспечение Call-центр, проводить в течение срока действия настоящего Договора услуги по приему и обработке телефонных звонков, на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями.
- 2.2. По каждому отдельному проекту, оформляются Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора, с подробным указанием следующих пунктов:
 - 2.2.1. Период работы Интеллектуального номера и любая другая дополнительная информация, необходимая для организации работы Интеллектуального номера в рамках обслуживания проекта осуществляется согласно условию указанных в соответствующем Приложении;
 - 2.2.2. Прием и обработка звонков на Интеллектуальный номер осуществляются для предоставления Абонентам информации об организаторе Горячей линии, по условиям проведения Горячей линии, ее правилам, количеству подарков, участвующих в предполагаемых проектах, о местах и порядке получения подарков и прочим вопросам Абонентов, касающимся проекта. Исполнитель при оказании Услуг по настоящему Договору обязуется руководствоваться перечнем примерных ответов на возможные вопросы Абонентов, согласованными Сторонами;
 - 2.2.3. Сценарий работы операторов Исполнителя, алгоритм обработки вызовов; формы и периодичность отчетности согласовываются Сторонами в соответствующих Приложениях;
- 2.3. Отчетным периодом по настоящему Договору является календарный месяц с 01 по 30 (31) число.

2.4. Прием-передача результата оказанных Исполнителем Услуг оформляется Актом выполненных работ (далее – Акт), который предоставляется Исполнителем согласно условиям изложенным в соответствующем Приложении после завершения отчетного периода и подписывается Заказчиком в случае отсутствия замечаний к качеству/объему оказанных Услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта. В случае обнаружения Заказчиком отступлений от условий настоящего Договора, допущенных Исполнителем и ухудшивших качество оказанных Услуг, Заказчик Акт не подписывает, а предоставляет письменный мотивированный отказ от подписания Акта, а Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить обоснованные замечания Заказчика в порядке и сроки, оговариваемые Сторонами дополнительно.

2.5. В случае если Заказчик не подписал Акт и не предоставил мотивированный отказ от подписания Акта в течение срока указанного в п. 2.4. настоящего Договора, то Акт считается подписанным обеими сторонами по настоящему Договору.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Обеспечивать своевременную обработку входящих звонков по материалам, предоставленным Заказчиком и согласованным в Приложении к настоящему Договору, а также своевременную передачу отчетов о проделанной работе, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему;

3.1.2. Еженедельно представлять Заказчику Отчет о работе Интеллектуального номера, сформированного на основании выгруженных данных из программы, форма которого согласована и зафиксирована сторонами в соответствующем Приложении.

3.1.3. Назначить для оказания Услуг по настоящему Договору операторов, которых нужно ознакомить со справочными материалами, сценариями работы оператора, требованиями к регистрации результатов и иными данными, предоставляемыми Заказчиком;

3.1.4. В случае внесения изменений Заказчиком в справочный материал и сценарий работы оператора, Исполнитель оценивает объем и сложность изменений в течение 2 (двух) рабочих дней. Стоимость работ по внесению изменений и срок их реализации фиксируется дополнительным соглашением к существующему Договору. Исполнитель обязуется начинать работу по измененным материалам в течение 2 (двух) рабочих дней с момента подписания дополнительного соглашения с Заказчиком;

3.1.5. Оказывать услуги квалифицированно, в оговоренные сроки, строго в соответствии с интересами Заказчика, а также сообщать Заказчику необходимую информацию о ходе предоставления Услуг;

3.1.6. В случае возникновения по каким-либо причинам перерывов в работе Call-Центра, в течение 1 (одного) рабочего дня письменно уведомить об этом Заказчика и произвести расчет в объеме по фактически оказанным услугам, в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода.

3.1.7. Безвозмездно исправлять по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель допустил отступления от условий настоящего Договора, ухудшившие качество Услуг.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Временно приостановить или прекратить оказание Услуг Заказчику в случае их неоплаты согласно разделу 4 настоящего Договора, письменно уведомив при этом Заказчика за 3 (три) календарных дня до момента приостановления либо прекращения оказания Услуг;

3.2.2. Изменять тарифы на Услуги в связи с изменением тарифов третьих компаний, услугами которых пользуется Исполнитель для предоставления Услуг Заказчику. При этом Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения тарифов уведомить об этом в письменной форме Заказчика. В этом случае в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения Заказчиком письменного уведомления Стороны подписывают дополнительное соглашение к настоящему Договору, до момента подписания которого, Услуги оказываются по действующим, до момента изменения, тарифам. В случае

отказа Заказчика от подписания дополнительного соглашения об изменении тарифов, настоящий Договор расторгается в порядке, предусмотренном п.9.3. настоящего Договора.

3.2.3. Исполнитель имеет право привлекать к выполнению работ по настоящему Договору третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Заказчиком. Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение такими лицами обязательств, возложенных на Исполнителя условиями Договора, включая, но, не ограничиваясь, условиями о конфиденциальности;

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Производить своевременную оплату оказываемых Услуг согласно раздела 4 настоящего Договора;

3.3.2. Предоставлять Исполнителю справочный материал и утвердить сценарий работы оператора путем оформления соответствующего Приложения к настоящему Договору не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до момента начала предоставления Услуг Исполнителем;

3.3.3. В случае проведения маркетинговых мероприятий посредством SMS-сообщения, Интернет-ресурсов, СМИ, влияющих на бесперебойность работы Call-центра, Заказчик в рамках настоящего Договора обязуется уведомить Исполнителя о таких мероприятиях за 3 (три) рабочих дня до начала акции, с целью оптимизации работы Call-центра Исполнителем, для обеспечения обработки свыше 150 (сто пятьдесят) входящих обращений в день.

3.3.4. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора назначить представителя, который будет предоставлять информацию Исполнителю, а также осуществлять контроль за надлежащим оказанием Услуг.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. В течение действия настоящего Договора изменять справочный материал и сценарий работы оператора;

3.4.2. Производить контрольные звонки с целью определения качества оказываемых Услуг Исполнителем и задавать вопросы согласно информации предоставленной самим Заказчиком;

3.4.3. По собственному желанию отказаться от предоставляемых Исполнителем Услуг, предварительно, за 10 (десять) календарных дней, уведомив об этом Исполнителя. При этом предоставляемые Услуги Исполнителем будут считаться приостановленными с момента получения такого требования от Заказчика.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору определяется соответствующим Приложением к настоящему Договору, с детальным описанием каждой статьи расходов по организации проекта.

4.2. По настоящему Договору стоимость Услуг Исполнителя привязывается к МЗП (минимальная заработная плата), установленному Министерством труда и социальной защиты РК на дату подписания настоящего Договора и соответствующего Приложения по стоимости Услуг и условий оплаты. В случае, если за время действия настоящего Договора, в МЗП вносились изменения, соответственно тарифы на стоимость Услуг по настоящему Договору изменяются пропорционально вносимым изменениям в МЗП.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг, вызванные техническими причинами или возникновением сбоев и отказов в работе транзитных сетей передачи данных, которые используются Исполнителем для оказания Услуг Заказчику, а также действиями провайдеров связи, чьи услуги или оборудование используются в комплексе с Услугами и оборудованием Исполнителя при условии, что данные перерывы возникли по вине третьих лиц, услугами которых пользуется Исполнитель для оказания Услуг Заказчику по настоящему Договору.

- 5.3. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие действительности сведений, переданных Заказчиком Исполнителю в соответствии с п. 3.3.2. настоящего Договора.
- 5.4. В случае задержки Заказчиком оплаты согласно раздела 4 настоящего Договора более, чем на 5 (пять) банковских дней, Исполнитель имеет право начислить Заказчику неустойку в размере 0,1% за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от неоплаченной суммы;
- 5.5. В случае нарушения Исполнителем п.п. 3.1.2., настоящего Договора более 3 (трех) рабочих дней, Заказчик оставляет за собой право начислить Исполнителю неустойку в размере 0,1% за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от неоплаченной суммы.
- 5.6. В случае перерывов в предоставлении услуг по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику перерасчет стоимости Услуг, оказанных в отчетном месяце, с указанием срока, в течение которого услуги не предоставлялись.
- 5.7. В случае нарушения Заказчиком п. 3.3.3. настоящего Договора, Исполнитель вправе начислить неустойку в размере 150 000 (сто пятьдесят тысяч) тенге, за каждый факт нарушения.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1. Стороны обязуются не разглашать третьим сторонам и не использовать с целями, отличными от надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, любую информацию, полученную от другой Стороны («Предоставившей Стороны») в соответствии, или касательно, настоящего Договора, без письменного на то соглашения Предоставившей Стороны, за исключением информации, которая:
- а) была получена получившей ее Стороной до получения ее на основании настоящего Договора;
 - б) является общеизвестной не по вине получившей ее Стороны, была предоставлена третьей стороной, которая не нарушила таким предоставлением обязательств конфиденциальности перед Предоставившей Стороной.
 - в) была независимо разработана персоналом получившей ее Стороны, не имеющим доступа к такой информации.
- 6.2. Несмотря на вышесказанное, Получившая Сторона имеет право разглашать информацию, если такое разглашение необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства РК при условии, что Получившая ее Сторона приложит все возможные усилия, чтобы незамедлительно уведомить об этом Предоставившую Сторону, и приложит разумные усилия с целью защитить информацию в связи с ее разглашением, при этом такое разглашение будет произведено только по запросу уполномоченного государственного органа и только в рамках такого запроса.
- 6.3. Стороны обязуются ограничить доступ к Информации сотрудников, за исключением тех, кому такой доступ необходим на разумном основании для надлежащего исполнения настоящего Договора.
- 6.4. Данные положения о конфиденциальности действуют в течение всего срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет со дня прекращения (расторжения) настоящего Договора.

7. ФОРС-МАЖОР

- 7.1. Если невозможность исполнения обязательств возникает вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а именно: военных действий, стихийных бедствий, забастовок, массовых беспорядков, пожаров, запретительных и ограничительных законодательных решений государственных органов и т.п., наступивших после подписания настоящего Договора и препятствующих полному или частичному исполнению каких-либо обязательств по настоящему Договору, срок исполнения обязательства продлевается на время действия таких обстоятельств.
- 7.2. Сторона, для которой в силу вышеуказанных обстоятельств создалась невозможность исполнения каких-либо обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно, не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения вышеуказанных обстоятельств

уведомить в письменном виде об этом другую Сторону. Факты, содержащиеся в таком уведомлении, должны быть документально подтверждены.

7.3. Не уведомление либо несвоевременное уведомление о наступивших обстоятельствах непреодолимой силы согласно срока указанного в п.7.2. настоящего Договора, лишает соответствующую Сторону права ссылаться на какое-либо вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.

7.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента их возникновения, любая из Сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив другую Сторону об этом за 5 (пять) календарных дней до момента предполагаемого расторжения, с совершением всех финансовых взаиморасчетов.

7.5. Возникновение и длительность действия обстоятельств должны быть подтверждены соответствующим документом, выданным компетентным государственным органом или организацией, на подведомственной территории которых данные обстоятельства имели место. Данное свидетельство считается достаточным доказательством существования таких обстоятельств для любой из Сторон.

8. ГАРАНТИИ

8.1. Каждая Сторона настоящего Договора гарантирует, что:

8.1.1. Она должным образом учреждена, создана или основана и легально существует в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.1.2. Лицо, подписавшее настоящий Договор, имеет полное право и полномочия подписывать настоящий Договор и/или Договора от имени Стороны.

8.1.3. Все согласования, лицензии и иные разрешения государственных органов, необходимые для заключения и исполнения Договора, получены и соответствуют действующему законодательству Республики Казахстан.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «___» _____ 2014 года.

9.2. Если Стороны не изъявили желания в письменной форме за 15 (пятнадцать) календарных дней до окончания настоящего Договора расторгнуть настоящий Договор, то Договор автоматически пролонгируется еще на 1 (один) календарный год.

9.3. Настоящий Договор, может быть, расторгнут по взаимному письменному согласию Сторон, либо в одностороннем внесудебном порядке по требованию одной из Сторон путем направления соответствующего уведомления в адрес другой Стороны за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. При этом настоящий Договор будет считаться расторгнутым с момента осуществления между Сторонами всех обязательных платежей согласно разделу 4. настоящего Договора.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Стороны соглашаются приложить все усилия для разрешения споров и разногласий, которые могут возникнуть в связи с исполнением условий Договора, путем переговоров.

10.2. В случае не достижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РК.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Все коммерческие условия настоящего Договора, сведения о деятельности Сторон, сведения производственного и коммерческого характера, корреспонденция, предоставляемые Сторонами в связи с исполнением настоящего Договора, являются конфиденциальными. Стороны обязуются не предоставлять никакой частичной или полной информации третьим лицам, кроме как с письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, в

Организация «Горячей Линии « _____ »»

1.1. Заказчиком проекта выступает _____ « _____ » (далее - Заказчик).

1.2. Местонахождение _____ Заказчика:

1.3. Исполнителем проекта выступает ТОО «188.KZ» (далее – Исполнитель).

1.4. Местонахождение Исполнителя: Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Райымбека 348А.

1.5. Исполнитель организует:

1.5.1. Работу выделенного городского номера _____ для Заказчика в период с « _____ » _____ 2013 года по « _____ » _____ 2014 года.

1.5.2. Предоставление Абонентам Заказчика информационной поддержки по входящим звонкам согласно условиям, изложенным в Приложении №3.

1.5.3. Работа горячей линии 7 (семь) дней в неделю _____ ч. до _____ ч.

1.6. Расчёты по стоимости проекта указываются в Приложении №3.

1.7. Сводный отчёт предоставляется согласно условиям, изложенным в Приложении №4. В период праздников отчёты предоставляются в первый рабочий день следующего за праздничным.

**Заказчик
Директор**

_____/_____
(подпись, печать)

**Исполнитель
Генеральный Директор**

Бектурсынова Т. С. _____
(подпись, печать)

**Сценарий алгоритма обработки входящих звонков
по ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

Горячая линия доступна для бесплатного дозвона от Абонентов с городских номеров операторов фиксированной связи и мобильных номеров операторов сотовой связи на территории РК на номер 8 800 _____.

При дозвоне на номер горячей линии включается IVR ролик на русском и казахском языках:

Здравствуйте, Вы позвонили на Горячую линию ... Звонок очень важен для нас. Пожалуйста, оставайтесь на линии, Вам обязательно ответят.

Оператор: **ДОБРЫЙ ДЕНЬ/ВЕЧЕР, СЛУЖБА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ «».**
СЛУШАЮ ВАС

Абонент: **У меня вопрос...?**

Фиксирование вопроса в соответствующем текстовом поле **ТИПОВОЙ ВОПРОС** из выпадающего списка

ПЕРЕЧЕНЬ СТАНДАРТИЗИРОВАННЫХ ВОПРОСОВ И ОТВЕТОВ

№	ВОПРОС	ОТВЕТ
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

**Заказчик
Директор**

_____/_____
(подпись, печать)

**Исполнитель
Генеральный Директор**

Бектурсынова Т. С._____
(подпись, печать)

Сумма, сроки и условия оплаты по организации «Горячей Линии»
« _____ »»

1. Стоимость услуг Исполнителя по организации Горячей линии « _____ » составляет:

1.1. Единовременные платежи по организации Горячей Линии:

№	Наименование статьи затрат	Стоимость в тенге, с НДС
	Организация проекта	
	Разработка ПО / анкеты. Фиксирование всех обращений со статусами вопросов и ответов.	
	Приобретение интеллектуального номера 8-____-_____	
	Итого единовременные платежи	

1.2. Ежемесячные платежи по организации Горячей Линии:

№	Наименование статьи затрат	Стоимость за 1 месяц в тенге, с учетом НДС	Кол-во месяцев	Стоимость в тенге, с НДС
1.	Абонентская плата за Интеллектуальный номер 8-____-_____			
2.	Сопровождение Горячей линии			
	Итого, ежемесячные платежи			

1.3. Оплата трафика по входящим звонкам Горячей линии:

№	Наименование статьи затрат	Стоимость, в тенге с учетом НДС
1.	Стоимость трафика за 1 (одну) полную/неполную минуту по входящим звонкам. Исполнитель организует переадресацию с Интеллектуального номера 8-____-_____ (золотой, серебряный) на выделенный многоканальный городской номер Исполнителя.	
2.	Абонентская плата при входящем трафике менее _____ (_____) минут в месяц. (В абонентскую плату включено сопровождение, предоставление отчетности, трафик _____ минут. В случае превышения трафика _____ минут, абонентская плата не взимается.)	

2. Закрытие документов (счет-фактура, акт выполненных работ):

2.1. По пункту 1.1. документы выставляются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора.

2.2. По пунктам 1.2., 1.3. документы выставляются в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным.

3. Условия оплаты услуг:

3.1. Единовременная оплата Услуг, указанных в п.1.1. настоящего Приложения осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления оригиналов документов и выставления счета на оплату.

3.2. Ежемесячная оплата Услуг по п. 1.2. и п. 1.3. настоящего Приложения, производится Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления оригиналов документов.

4. Подписи Сторон

**Заказчик
Директор**

_____/_____
(подпись, печать)

**Исполнитель
Генеральный Директор**

Бектурсьнова Т. С._____
(подпись, печать)

Отчеты по Горячей линии

Период отчетности: Ежемесячный согласно Приложению №1.

1. CDR отчет в формате Excel 2010.

2. Подписи сторон

**Заказчик
Директор**

_____/_____
(подпись, печать)

**Исполнитель
Генеральный Директор**

Бектурсынова Т. С._____
(подпись, печать)