**Агентский договор № РРС-БИС- 008/2018**

г. Москва « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Публичное акционерное общество «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем «**Принципал**», в лице генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**Общество с ограниченной ответственностью «Ростелеком – Розничные системы»**, именуемое в дальнейшем «**Агент**», в лице Коммерческого директора Петропавловской Екатерины Алексеевны, действующей на основании доверенности № 25 от 04.04.2017 года, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

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

* 1. **«Абонент»** – физическое лицо (гражданин), в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, с которыми Принципал заключил договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;
  2. **«Абонентский договор» –** договор между Принципалом и Абонентом об оказании услуг связи, которые Принципал вправе оказывать Абонентам в соответствии с полученными лицензиями. Права и обязанности по заключаемому Агентом Абонентскому договору возникают между Принципалом и Абонентом.
  3. **«Договор» –** означает настоящий договор со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями, Дополнительными соглашениями и Приложениями к нему.
  4. **«Заявление» –** означает письменное обращение Клиента/Абонента в адрес Принципала о намерении заключить или расторгнуть Абонентский договор, изменить набор услуг, предоставляемых Принципалом.
  5. **«Клиент»** – физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, которое намерено заключить Абонентский договор.
  6. **«Пользователь»** - физическое лицо (гражданин), в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, пользующееся услугами Принципала и не являющееся ни Абонентом, ни Клиентом
  7. **«АРМ» -**  автоматизированное рабочее место сотрудника Агента.
  8. **«Информационно-справочное обслуживание»** - предоставление Абонентам/Клиентам в Центрах продаж и обслуживания информации об Услугах связи, Тарифах, задолженности за Услуги связи, консультаций по вопросам пользования Услугами связи, в объеме, определенном настоящим Договором.
  9. **«Корпоративная информационно-вычислительная сеть (КИВС)»** - технологическая система Принципала, включающая в себя совокупность технологических и программных средств, используемых для осуществления электронного документооборота, информационного обмена, формирования данных и иных целей предпринимательской деятельности Принципала.
  10. **«Центры продаж и обслуживания Абонентов (ЦПО)»** - помещения, приспособленные для продаж и обслуживания Абонентов и Клиентов, имеющие соответствующие рабочие места и соответствующие идентифицирующие признаки обслуживания Абонентов Принципала (вывески на фасадах здания и т.п.). Требования к Центрам продаж и обслуживания Абонентов устанавливаются Принципалом и предоставляются Агенту в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
  11. **«Отчетный период»** -календарный месяц, в котором Агент исполнял поручение Принципала, указанное в п. 2.1 настоящего Договора.
  12. **«Расчетный период»** **–** календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.
  13. **«Тариф»** **–** означает цену, по которой происходит расчет за оказанные Принципалом Услуги Абонентам.
  14. **«Прейскурант»** - систематизированный сборник ценовых условий (тарифов) на услуги или наборы услуг, оказываемые Принципалом Абонентам.
  15. **«ПО Агента/Принципала**» – комплекс программных средств, принадлежащих Агенту/Принципалу, используемых Агентом при исполнении поручения Принципала в соответствии с условиями настоящего Договора. Перечень информационных систем Принципала, к которым предоставляется доступ работникам Агента, содержится в Приложении № 8.1.
  16. **«Оборудование»** - оборудование Принципала, передаваемое Принципалом в пользование Абоненту в целях оказания Услуг связи или Клиенту для личного пользования (исключительно оборудование, не предназначенное для оказания услуг связи)
  17. **«Оконечное абонентское оборудование»** - подключаемое к абонентским линиям техническое средство, посредством которого Абонент получает техническую возможность потребления приобретенных услуг (вместе или по отдельности) «Домашний интернет», «Интерактивное телевидение», «Местная телефонная связь», оказываемые Принципалом.
  18. **«Сеть связи Принципала» («Сеть Принципала») -** техническая система, включающая в себя сооружения и средства связи, обеспечивающая предоставление Услуг связи.
  19. **«Субагент»** - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым в соответствии с условиями настоящего Договора и в целях выполнения поручения, предусмотренного настоящим Договором, Агентом заключен субагентский договор.
  20. **«Территория действия Агента»** - Республика Башкортостан.
  21. **«Услуги связи»** - услуги связи, оказываемые Принципалом на Территории действия Агента, в соответствии с выданными Принципалу Лицензиями:
* Предоставление доступа к сети Интернет, в том числе по технологиям xDSL (ADSL/ADSL2),  Ethernet, xPON) (Далее - ШПД);
* Услуги местной телефонной связи;
* IP-телефония,
* Услуги внутризоновой телефонной связи (ВНЗ);
* Услуги кабельного и цифрового телевидения (цифровое телевидение (IP-TV), кабельное телевидение, комплект «Цифровое ТВ»);
* Услуги связи для целей проводного радиовещания,
* Услуги телеграфной связи – действия по приему внутренних и международных телеграмм» и передаче оператору связи.

Услуги связи, которые Принципал распространяет как Агент на Территории действия Агента, в соответствии с агентским договором, заключенным Принципалом с ПАО «Ростелеком» № 01К0007 от «01» января 2006 г. и поручает продажу и обслуживание **ООО «Ростелеком – Розничные системы»** как Субагенту следующие услуги:

* услуги междугородной и международной телефонной связи (МГ/МН);
  1. **«БАШТЕЛ» («BASHTEL») -** товарный знак Принципала, под которым оказываются услуги связи Принципала.
  2. **Карта оплаты услуг связи Принципала (далее Карта оплаты)** - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю использовать услуги связи, идентифицировав абонента и (или) пользователя для Оператора связи как плательщика.
  3. **Комплект «Цифровое ТВ»** - комплект подключения к услугам телевидения, включающий оборудование для подключения услуг телевидения и предоплаченный трафик. Комплект может быть установлен и настроен Абонентом самостоятельно.
  4. **«ИТВ 2.0» («ТВ-приставка ОТТ») –** комплект подключения к услугам интерактивного телевидения, включающий оборудование, работающее по технологии OTT (Over The Top), позволяющей доставлять медиаконтент в режиме реального времени поверх сетей провайдеров.
  5. **ТВ-пакет -** определенный Принципаломфиксированный набор телевизионных каналов (или один канал) доступный для подключения за дополнительную абонентскую плату сверх тарифа.
  6. **«АП» –** абонентская плата.
  7. **«Опции Интернет» -** дополнительные услуги к основному тарифу Интернет (ШПД) модифицирующие его (тариф) по одному или нескольким параметрам (скорость доступа, стоимость и т.д.) на постоянной основе или временно, имеющие плату за подключение и/или дополнительную абонентскую плату.
  8. **«Опции телефонии» -** дополнительные услуги к основному тарифу на местную, внутризоновую, междугороднюю связь модифицирующие его (тариф) по стоимости на постоянной основе или временно, имеющие плату за подключение и/или дополнительную абонентскую плату.
  9. **«Опции IPTV»** - дополнительные услуги к основному тарифу Цифрового телевидения (IPTV) модифицирующие его (тариф) по одному или нескольким параметрам (количество доступных каналов, стоимость и т.д.) на постоянной основе или временно, имеющие плату за подключение и/или дополнительную абонентскую плату.
  10. **«Опции ИТВ»** - дополнительные услуги к основному тарифу Интерактивного телевидения модифицирующие его (тариф) по одному или нескольким параметрам (количество доступных каналов, стоимость и т.д.) на постоянной основе или временно, имеющие плату за подключение и/или дополнительную абонентскую плату.
  11. **«Удержание абонентов» -** Действия сотрудников центров продаж и обслуживания Агента, направленные на удержание абонентской базы Принципала.
  12. **«Письменная претензия» –** означает письменное обращение Клиента/Абонента в адрес Принципала, содержащая жалобу или претензию на качество оказания услуг связи или действия сотрудников Агента или Принципала.
  13. **«Обоснованные претензии Абонентов на качество обслуживания в ЦПО» -** Письменные претензии Абонентов Принципала на качество обслуживания сотрудниками Агента, подтвержденные со стороны Принципала и со стороны Агента согласно порядку взаимодействия Принципала и Агента, при работе с претензиями Абонентов.
  14. **«Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента» -** заявки, полученные от Абонентов Принципала, оформленные сотрудниками Агента и переданные на рассмотрение в соответствующее подразделение Принципала и содержащие недостаточное количество данных при условии наличия таких данных на момент формирования заявки. Подтверждается со стороны Принципала и со стороны Агента.
  15. **«Показатели качества обслуживания» -** Показатели, определяющие качество обслуживания Абонентов Принципала сотрудниками Агента в центрах продаж и обслуживания при визите Абонентов.
  16. **«Пункт связи»** - помещение/рабочее место в котором установлено техническое оборудование для приема и передачи телеграмм.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
   1. По настоящему Договору Принципал поручает Агенту, а Агент обязуется на основании выданной Принципалом Доверенности за вознаграждение совершать от имени и за счет Принципала следующие юридические и фактические действия (исполнять агентские поручения):

* Действия по оформлению и заключению от имени Принципала абонентских договоров и дополнительных соглашений к ним по предоставлению Услуг связи Принципала;
* Продажа оборудования, связанного с оказанием услуг связи (кроме оконечного абонентского оборудования);
* Продажа оконечного абонентского оборудования;
* Действия, связанные с возвратом, заменой, гарантийным обслуживанием оборудования связи;
* Осуществлять реализацию карт оплаты услуг связи, в том числе сервисных карт (СТК), карт оплаты за универсальные услуги связи с таксофонов;
* Действия по оформлению и заключению от имени ПАО «Ростелеком» абонентских договоров и дополнительных соглашений к ним по предоставлению   междугородной и международной телефонной связи (МГ/МН);

Кроме того, Агент обязуется осуществлять действия, связанные с выполнением поручения указанного выше, по обслуживанию пользователей/клиентов/абонентов Принципала, включая, но не ограничивается следующими действиями:

* Информационно-справочное обслуживание об услугах и тарифах на услуги связи Принципала и иных условиях предоставления услуг;
* Прием и регистрация абонентских заявлений по утвержденной форме;
* Проверка технической возможности организации услуг связи;
* Прием и передача Принципалу претензий Пользователей/Абонентов/Клиентов;
* Прием внутренних и международных телеграмм и передача их в пункт связи,
* Работы по привлечению, удержанию и сохранению абонентов в соответствии с процедурами, предусмотренными у Принципала;
* Проведение рекламных и иных мероприятий по продвижению услуг связи;
* Прием заявления на возврат денежных средств, уплаченных Абонентом в качестве аванса за Услуги связи. Возврат денежных средств осуществляется Принципалом безналичным переводом на банковский счет Абонента
* Иные действия, предусмотренные настоящим Договором, дополнительными соглашениями и приложениями к нему.

Перечень поручений по настоящему Договору, адресная программа, размер вознаграждения и перечень информационных систем Принципала, к которым предоставляется доступ работникам Агента, для конкретной территории действия Агента предусматривается соответствующими приложениями к настоящему Агентскому договору. Лицензионные права Принципала Агенту не передаются.

* 1. Дополнительные поручения в рамках настоящего Договора, а также изменение основного состава поручений Агента, предусмотренные настоящим Договором, могут быть произведены на основании Дополнительного соглашения, подписанного Сторонами.
  2. Принципал в соответствии с условиями настоящего Договора выплачивает Агенту агентское вознаграждение (согласно Приложениям №1, 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 к настоящему Договору).

1. ПРАВА СТОРОН
   1. ПРАВА АГЕНТА
      1. Осуществлять указанную в пункте 2.1, настоящего Договора деятельность на Территории действия Агента, в соответствии с условиями настоящего Договора и Соглашением о выполнении показателей качества обслуживания Абонентов Принципала Агентом (Приложение № 17 к настоящему Договору).
      2. Получать агентское вознаграждение за выполнение поручений, предусмотренных настоящим Договором.
      3. Запрашивать по заявке, оформленной в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Договору, и получать у Принципала информационные материалы (Прейскурант, прайс-листы, буклеты и т.п.), необходимые для надлежащего исполнения условий настоящего Договора в порядке, установленном договором.
      4. Осуществлять рекламные и иные мероприятия по продвижению Услуг связи в порядке и на условиях, (в том числе и бюджет), согласованных сторонами в настоящем Договоре и в дополнительных соглашениях к нему.
         1. Производить демонстрацию Услуг связи Принципала в ЦПО, при этом Принципал не вправе взымать с Агента плату за использование демонстрируемой Услуги связи. Демонстрация Услуги связи производиться за счет Принципала, в том числе Принципал предоставляет необходимое оборудование для проведения демонстрации Услуги связи (если для демонстрации Услуги связи требуется предоставление оборудования). Согласование адресного перечня ЦПО, в которых осуществляется демонстрация Услуг связи осуществляется сторонами путем направления письменного уведомления. Сторона получившая письменное уведомление о демонстрации Услуг связи Принципала должна согласовать адреса ЦПО, в которых будет осуществляться демонстрация Услуг связи Принципала, а так же иную информацию, указанную в письменном уведомлении о демонстрации Услуг связи Принципала в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления о демонстрации Услуг связи Принципала либо в тот же срок направить мотивированные замечания/дополнения или иную информацию для согласования направившей стороной. В уведомлении кроме адресов ЦПО, в которых будет производиться демонстрация Услуг связи Принципала направляющая сторона может указать любую иную информацию, которую необходимо согласовать для проведения демонстрации Услуг связи Принципала (например: промежуток времени демонстрации, перечень демонстрируемых Услуг, оборудование которое необходимо для демонстрации Услуг связи Принципала и т.д.
      5. При реализации прав, предусмотренных настоящим Договором, Агент не вправе в рекламных кампаниях своей деятельности изменять форму, цвет, взаимное расположение отдельных элементов товарных знаков, фирменной символики, эмблемы Принципала.
      6. При получении от Принципала информации в соответствии с п.4.2.9, договора, Агент вправе инициировать изменение требований Принципала к Центрам продаж и обслуживания Абонентов, связанных с изменением режима работы и формата Центров продаж и обслуживания Абонентов.
      7. За счет Принципала Перемещать и изменять режим работы Центров продаж и обслуживания Абонентов в места с большим потоком Клиентов и с лучшей доступностью для Абонентов при условии письменного согласования указанных перемещений и изменений, а также сроков их проведения с Принципалом. Размещение Центров продаж и обслуживания Абонентов, а также режимы их работы на дату заключения настоящего Договора согласовано сторонами в Приложении № 5 к Договору (Адресная программа).
      8. Самостоятельно выбирать способ информирования Клиентов об Услугах и Тарифах Принципала в рамках настоящего Договора в центрах продаж и обслуживания Агента.
      9. Запрашивать необходимую для исполнения настоящего Договора информацию об Услугах, проводить консультации с Принципалом по вопросам, возникающим в процессе исполнения настоящего Договора.
      10. Агент вправе использовать товарные знаки и иные средства индивидуализации Принципала в соответствии с условиями лицензионного договора, заключаемого и/или заключенного между Сторонами, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором
      11. Изменение Адресной программы Центров продаж и обслуживания на территории действия Агента, производится путем направления Принципалу письменного уведомления за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты закрытия ЦПО или открытия нового ЦПО. Агент направляет Принципалу на согласование соответствующее обращение с указанием обоснования закрытия/открытия ЦПО. Принципал обязуется предоставить ответ о согласовании или мотивированный отказ в согласовании с указанием причин. Если Принципал в течение 10 (десяти) календарных дней не направит в адрес Агента свое согласие, мотивированный отказ или иной ответ, то изменение адресной программы считается согласованным. После этого в течение 15 (пятнадцати) календарных дней Агент вправе прекратить обслуживание Абонентов Принципала по указанному адресу ЦПО и/или открыть ЦПО по новому адресу, уведомив Принципала об изменении местонахождения и режимах работы Центров продаж и обслуживания Абонентов в порядке, установленном в п.4.1.12 Агентского договора. При этом, в случае открытия новых ЦПО, Стороны обязуются подписать Дополнительное соглашение к настоящему договору в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента согласования Принципалом такого открытия.
      12. При приеме платежей за услуги связи на кассовых чеках Агент указывает контактный телефон поставщика и оператора по приему платежей 8-800-3478-166 для получения консультаций по расчетам за услуги.
      13. Агент вправе осуществлять деятельность аналогичную предмету настоящего договора, в том числе заключать агентские договоры с иными операторами связи с аналогичным предметом деятельности, но только в части услуг связи, которые не конкурируют с услугами Принципала, на Территории деятельности Агента, в том числе осуществляя их исполнения в Центрах продаж и обслуживания по адресам, определенными сторонами в Приложении № 5 к настоящему Договору.

При этом, под конкурирующими услугами в рамках настоящего Договора понимаются услуги местной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет, телевидения, которые оказывают операторы фиксированной связи, не относящиеся к Принципалу и оказывающие услуги на аналогичном товарном рынке.

* 1. ПРАВА ПРИНЦИПАЛА
     1. Контролировать исполнение условий настоящего Договора Агентом и в случае выявления неисполнения, либо ненадлежащего исполнения обязательств Агентом применять штрафные санкции, указанные в Приложении №6 к настоящему Договору.
     2. Самостоятельно, в соответствии с условиями настоящего Договора, регламентировать доступ Агента к КИВС Принципала. В случае причинения Агентом (субагентом) вреда КИВС, ограничивать доступ отдельных рабочих мест Агента (субагента) к КИВС до устранения нарушений с предварительным предупреждением Агента. Предупреждение направляется в адрес Агента факсимильным сообщением или посредством электронной почты не менее чем за 24 часа до ограничения доступа, а в случаях, не терпящих отлагательства – одновременно с отключением.
     3. Изменять формы Заявлений и Абонентских договоров путем направления Агенту письменного уведомления не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения новых форм.
     4. Самостоятельно изменять собственную символику, требования к фирменному оформлению, товарные знаки, в этом случае Стороны не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления указанных изменений в силу подписывают дополнительное соглашение, в котором определяют действия Сторон в соответствии с указанными изменениями, в том числе дополнительное соглашение к лицензионному договору, заключаемому или заключенному в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору.
     5. Получать от Агента отчеты, акты оказанных услуг, предусмотренные настоящим Договором, заявлять соответствующие возражения и замечания.
     6. Самостоятельно определять категории Абонентов, обслуживание которых осуществляет Агент по настоящему Договору, путём предоставления доступа к информации о данных Абонента в КИВС.
     7. В одностороннем порядке изменять Тарифы на оказание Услуг, уведомив об этом Агента не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до введения новых Тарифов.
     8. Сообщать в своих информационных материалах (web-сайт, рассылка, печатные материалы и т.д.) о возможности оформления Заявлений/заключение Абонентских договоров и обслуживания Абонентов в Центрах продаж и обслуживания Агента.
     9. Предоставлять Агенту обучающие материалы и/или проводить обучение по Услугам в целях обеспечения необходимого уровня компетентности персонала Агента.
     10. Производить проверку деятельности Агента в рамках настоящего Договора любыми способами по выбору Принципала, не допускающими вмешательство в хозяйственную и/или коммерческую деятельность Агента. В случае выявления Принципалом фактов ненадлежащего выполнения Агентом обязательств по настоящему Договору, требовать в письменном виде устранения выявленных нарушений.
     11. При необходимости инициировать привлечение к участию в оперативных и отчетных мероприятиях (совещаниях) ответственных работников Агента, уведомив о месте, повестке и порядке проведения соответствующего мероприятия не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты проведения данного мероприятия.

1. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. АГЕНТ ОБЯЗАН
      1. Осуществлять обслуживание Абонентов в Центрах продаж и обслуживания Абонентов, а также иными способами, согласованными с Принципалом, с учетом требований, установленных настоящим Договором и действующим законодательством. А также, руководствоваться правилами, регламентами, стандартами и сценариями, выраженными документированными процедурами Принципала и доведенными до сведения Агента, если исполнение таких документированных процедур не ведет к увеличению затрат Агента, учтенных в вознаграждении Агента в соответствии с настоящим Договором. Объем и порядок исполнения документированных процедур Принципала согласовывается в порядке, определенном настоящим Договором.
      2. На условиях настоящего Договора от имени и за счет Принципала исполнять агентские поручения согласно Приложению № 2 к настоящему Договору.
      3. Обеспечить приём текстов телеграмм в соответствии с инструкцией Принципала.
      4. Информировать Клиентов об Услугах связи, об условиях заключения Абонентских договоров, о правилах пользования Услугами связи, о Тарифах и др. При исполнении поручений Принципала не допускать предоставления неточных или недостоверных сведений о качестве и характере Услуг связи, оказываемых Принципалом, при условии предоставления последним достоверных сведений согласно условиям настоящего Договора.
      5. Предоставлять Принципалу Отчет Агента об исполнении поручения по форме, установленной в Приложении №3 к настоящему Договору, не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания отчетного периода на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
      6. Осуществлять свою деятельность по настоящему Договору в строгом соответствии с поручениями Принципала и в пределах полномочий, определяемых выданной Агенту доверенностью, соблюдать положения нормативно-правовых актов Российской Федерации в области связи и законодательства о защите прав потребителей.
      7. Осуществлять исполнение обязательств по настоящему Договору в строгом соответствии с предоставленными Принципалом регламентами и нормативными, организационно-распорядительными и инструктивными документами Принципала, касающимися обслуживания Абонентов (Приложение №17 к настоящему Договору), согласованными с Агентом в порядке, определенном настоящим Договором.
      8. Обеспечивать надлежащее заключение, исполнение Субагентских договоров и выполнение Субагентами требований Принципала, вытекающих из настоящего договора. Заключение Субагентского договора подлежит согласованию с Принципалом.
      9. Аккуратно и бережно относиться к технологическим и информационным материалам Принципала при исполнении условий настоящего Договора.
      10. Обеспечить в Центрах продаж и обслуживания Абонентов работу по удержанию (предотвращению оттока) Абонентов. В частности, с Абонентом, озвучившим желание расторгнуть договор/отключить услугу, должна быть проведена работа согласно процедурам Принципала, доведенными до Агента и согласованными с ними.
      11. При рекламной деятельности, осуществляемой по настоящему Договору, использовать товарные знаки, фирменную символику, фирменное оформление, эмблемы, стиль Принципала. Письменно (не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до момента изготовления) согласовывать с Принципалом эскизы и тексты рекламной и информационной продукции, изготавливаемые или используемые Агентом, в том числе при оформлении Центров продаж и обслуживания Абонентов.
      12. Предоставлять Принципалу сведения о местонахождении и режимах работы Центров продаж и обслуживания Абонентов для размещения на интернет-сайте www.bashtel.ru. В случае изменения режима работы Центров продаж и обслуживания, в том числе в выходные и праздничные дни, согласовывать по электронной почте с Принципалом (представителем Принципала) новый режим работы Центров продаж и обслуживания не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты изменения. В случае изменения режима работы Центра продаж и обслуживания, в том числе временного закрытия, которое вызвано обстоятельствами, независящими от воли Агента (в том числе: непредоставление коммунальных услуг, делающих функционирование центра продаж и обслуживания невозможным, нетрудоспособность персонала, о которой Агенту не было известно и т.п.), Агент в день изменения режима работы уведомляет Принципала по электронной почте о таком изменении, согласование в этом случае не требуется.
      13. Незамедлительно информировать Принципала о ставших известными Агенту действиях или бездействиях третьих лиц, результат которых может повлечь причинение убытков Принципалу (кроме информации о дебиторской задолженности Абонентов Принципала, хранящейся в информационных системах Принципала).
      14. Организовать удаленный доступ к КИВС Принципала, в том числе через терминальные серверы и программное обеспечение Citrix (Citrix Presentation Server версии не ниже 4.5); обеспечивать постоянный контроль работоспособности используемых Агентом каналов связи с КИВС Принципала. Инициировать оперативное устранение технических неисправностей каналов связи, в том числе силами соответствующих служб Принципала.
      15. В порядке, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством, своевременно представлять полные и достоверные отчеты о выполненных поручениях Принципала, использованных Агентом материалах, переданных Принципалом в соответствии с условиями настоящего Договора.
      16. Обеспечить ведение учета обращений Абонентов по тематикам (при наличии технической возможности соответствующих АРМ Принципала) при осуществлении обслуживания в соответствии с методическими указаниями о распределении обращений по тематикам. До установки соответствующего программного обеспечения Принципала обеспечить ведение учета письменных заявлений Абонентов в центрах продаж и обслуживания Агента.
      17. Представлять документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в течение 10-ти рабочих дней от даты начала их действия. Также, направлять Принципалу письменное уведомление с приложением подтверждающих документов в случае изменения перечня лиц, имеющих право подписи счетов-фактур.
      18. Не допускать отступление от условий, предусмотренных формами дополнительных соглашений и иными документами, утвержденными Принципалом и оформляемыми с Абонентом. При поступлении от Абонента предложений (протокола разногласий) к дополнительным соглашениям, иным формам документов, утвержденным Принципалом, направлять на согласование в структурное подразделение Принципала письменный запрос о возможности внесения данных изменений в соответствующие формы документов в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их получения от Абонента. Агент вправе применять согласованные Принципалом изменения в формы дополнительных соглашений к Абонентским договорам и других документов в отношении иных Абонентов, обратившихся с аналогичным предложением, если в тексте согласования, полученного от Принципала, данное право прямо предусмотрено.
      19. Сотрудники Агента обязаны проявлять разумную инициативность и предприимчивость в работе, дорожить деловой репутацией Принципала и его Абонентов, при выполнении своих должностных обязанностей. Быть предельно вежливыми, корректными по отношению к Абонентам и иным лицам при осуществлении функций, предусмотренных настоящим Договором. Не допускать действий, наносящих ущерб имуществу и деловой репутации Принципала.
      20. Обеспечить прием, фиксацию в КИВС Принципала и передачу Принципалу претензий, обращений, связанных с оказанием Услуг связи при наличии технической возможности в КИВС Принципала. Копии указанных документов передаются Принципалу посредством факсимильной связи или электронной почты в день обращения Абонента Принципала или иными способами, согласованными с двух сторон.
      21. По письменной заявке Принципала, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня ее получения, предоставлять письменную информацию и необходимые документы (если они не переданы Принципалу в соответствии с п. 4.1.23), полученные от Абонентов в связи с исполнением Агентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в соответствующее подразделение Принципала.
      22. Передавать Принципалу оригиналы Заявлений и/или Абонентских договоров, дополнительных соглашений к Абонентскому договору, оформленных Клиентами и Агентом, а также иных документов (заявления и т.п.), связанные с исполнением Абонентского договора, полученных от Абонента не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, если 15 (пятнадцатое) число совпадает с праздничным или выходным днем, то документы передаются на следующий рабочий день после праздничных/ выходных дней.
      23. Документы передаются по реестру на бумажном и электронном носителе. Форма реестра определена сторонами в Приложении №7 к настоящему Договору. Передача документов, указанных в настоящем пункте осуществляется в соответствующее подразделение, определенное Принципалом.
      24. Предоставить Принципалу перечень сотрудников и их контактные данные для осуществления информационного обмена в соответствии с условиями настоящего Договора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора. Агент обязан поддерживать данный перечень в актуальном состоянии.
      25. Рассматривать акты, составленные Принципалом по результатам осуществления контроля исполнения обязательств Агентом, подписывать их или давать мотивированные возражения в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления соответствующих актов. В случае непредставления в указанные сроки подписанного акта или мотивированного возражения, акт считается принятым Агентом и является основанием для применения соответствующих санкций, установленных Приложением №6 к настоящему Договору.
      26. Обеспечить необходимый уровень компетентности персонала для грамотного и качественного обслуживания Клиентов/Абонентов в соответствии с функционалом. Своевременно доводить до персонала документированные процедуры, необходимые в целях выполнения поручений Принципала.
      27. Самостоятельно проводить обучение своих сотрудников технологии продаж и обслуживания, на основе нормативной документации, инструктивных, информационных и рекламных материалов, предоставленных Принципалом.
      28. Обеспечить проверку знаний и компетенций персонала ЦПО.
      29. Обрабатывать и использовать данные об Абонентах исключительно для целей исполнения настоящего Договора.
      30. Устранять выявленные Принципалом нарушения условий настоящего Договора и отступления от указаний Принципала в максимально короткие сроки, не превышающие 7 (семи) рабочих дней с момента письменного уведомления Агента о выявленных фактах нарушений.
      31. В целях исполнения поручений Принципала осуществлять обработку персональных данных Абонентов/Клиентов в соответствии с разделом 10 настоящего Договора, Инструкцией по заключению Абонентских договоров (Приложение №9 к настоящему Договору), а также законодательством РФ и в порядке, предусмотренном «Регламентом взаимодействия Сторон при работе Агента в Корпоративной информационно-вычислительной сети (КИВС) Принципала» (Приложение №8 к настоящему Договору).
      32. Обеспечивать сохранность оригиналов документов (Заявлений/Абонентских договоров), оформленных при выполнении поручений Принципала по настоящему Договору до момента передачи указанных оригиналов документов Принципалу.
      33. Осуществлять на основании выданной Принципалом Доверенности оформление Заявлений и/или оформление и подписание Абонентских договоров от имени Принципала на основе представленных Принципалом типовых форм.
      34. Соблюдать Порядок взаимодействия ПАО «Башинформсвязь» с ООО «Ростелеком – Розничные системы» по абонентскому оборудованию, определенный в Приложении №10 к настоящему Договору.
      35. Осуществлять на основании выданной Принципалом доверенности передачу Оборудования Клиенту/Абоненту в соответствии с порядком и сроками, изложенными в Порядке учета оборудования (Приложение №10 к настоящему Договору).
      36. В целях обеспечения безопасности бизнеса Принципала обеспечить соблюдение работниками Агента, которым по роду деятельности станет доступна конфиденциальная информация, сохранность конфиденциальной информации в строгом соответствии с условиями и порядке, предусмотренном настоящим Договором.
      37. В случае получения Агентом уведомления Принципала об отзыве выданной ранее доверенности, а также в случае увольнения работника Агента, которому была выдана доверенность в целях исполнения обязательств по настоящему Договору, Агент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты, указанной в уведомлении/прекращения договорных отношений с работником Агента вернуть подлинную доверенность Принципалу, если последним выдавалась доверенность работнику Агента и последний уведомлен о данном факте.
      38. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения) возвратить Принципалу выданную в соответствии с настоящим Договором подлинную доверенность, а также иные документы, полученные от Принципала и Клиентов/Абонентов в связи с исполнением настоящего Договора.
      39. Согласовывать с Принципалом по электронной почте собственные рекламные объявления, касающиеся выполнения поручений, являющихся предметом настоящего Договора.
      40. Представлять интересы Принципала и вступать во взаимоотношения с представителями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов, входящих в компетенцию Агента.
      41. Использовать логотип, фирменную символику, фирменное оформление, эмблемы, товарные знаки, девизы Принципала в рекламных кампаниях и деятельности, осуществляемой на основании настоящего Договора, соблюдая при этом требования действующего законодательства Российской Федерации, а также требования Принципала.
      42. Обеспечить контроль отзыва доверенностей при расторжении договоров с Субагентом/при увольнении сотрудника Субагента, в случае если им выдана доверенность на исполнение поручений по данному договору.
      43. В целях исполнения агентского поручения по продаже оборудования, Агент обязуется заключить с Принципалом Агентский договор на прием платежей в соответствии с Федеральным законом №103-ФЗ от 03.06.2009 г.
      44. Денежные средства за карты оплаты и оборудование перечисляются на основании данных Таблиц № 8 и 9 соответственно, согласованного и утвержденного обеими сторонами Отчета Агента (Приложение №3) об исполнении агентского поручения за период не позднее 30 дней после окончания отчетного периода.
      45. Осуществлять на основании выданной Принципалом доверенности (доверенностей) подписание Абонентских договоров, дополнительных соглашений к ним от имени Принципала, в соответствии с формами документов, утвержденными Принципалом. Осуществлять подписание иных документов по согласованным с Принципалом формам документов. Наличие актуальных форм Абонентских договоров, дополнительных соглашений и иных документов обеспечивается Принципалом в информационных системах, используемых для осуществления процесса обслуживания.
   2. ПРИНЦИПАЛ ОБЯЗАН:
      1. В соответствии с условиями настоящего Договора выплачивать Агенту агентское вознаграждение.
      2. Выдать Агенту доверенность (доверенности) на совершение предусмотренных в настоящем Договоре действий с правом передоверия, в том числе с правом последующего передоверия.
      3. Обеспечивать Агента необходимыми для исполнения условий настоящего Договора технологическими ресурсами, информационными материалами, в том числе необходимыми доступами к информационно-технологическим ресурсам. Принципала во всех его подразделениях (в том числе через терминальные серверы и программное обеспечение Citrix (Citrix Presentation Server версии не ниже 4.5) (далее-Система); консультировать сотрудников Агента, в том числе путем привлечения специалистов Принципала и (или) сторонних организаций для консультирования в помещениях и с использованием оборудования Принципала. Своевременно обеспечивать Агента обновленными версиями предоставляемой Системы, а также всей необходимой для соблюдения Агентом условий данного Договора дополнительной информацией, по мере её появления. Принципал обязуется предоставить Агенту доступ в КИВС, позволяющей получить информацию о фактических подключениях заявок, принятых в отчетном периоде с подтвержденной технической возможностью.
      4. Обеспечивать за свой счет работоспособность, сервисное обслуживание и оперативное устранение технических неисправностей КИВС.
      5. Предоставлять Агенту всю информацию (сведения о Тарифах, инструкции, регламенты, процедуры и т.д.), необходимую для выполнения обязательств по настоящему Договору. В случае изменения информации Принципал обязан за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу соответствующих изменений уведомить об этом Агента. Информировать Агента об изменении Тарифов на Услуги связи, условий предоставления Услуг связи, законодательства о связи, формы и содержания документов, предоставляемых Абонентам/Клиентам Принципала, а также об иных действиях (фактах, событиях), которые влекут за собой увеличение потока клиентов в Центры продаж и обслуживания Абонентов, в том числе о проведении маркетинговых и иных акций не позднее 10 (десяти) рабочих дней до введения изменений в силу (проведения акций). Информация, предусмотренная настоящим пунктом, передается Принципалом руководителям подразделений Агента, руководителям информационно-справочных служб Агента, руководителям Центров продаж и обслуживания Абонентов посредством электронной почты или факсимильной связи по адресам (телефонам), предоставленным Агентом.
      6. Предоставить Агенту типовые формы Заявлений и/или Абонентских договоров, дополнительных соглашений и приложений, документы, подлежащие подписанию с Абонентами/Клиентами Принципала, и иные документы, разработанные Принципалом, инструктивные, процедурные и иные документы, необходимые Агенту для выполнения своих обязательств по настоящему Договору и извещать об изменении типовых форм документов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления указанных изменений в силу. В случае внесения изменений в формы Заявлений и/или Абонентских договоров, дополнительных соглашений, документов, подлежащих подписанию с абонентами Принципала, изменённые формуляры направляются руководителям структурных подразделений Агента с сопроводительным письмом и одновременным размещением изменённых версий на АРМ и становятся обязательными для Агента с даты, следующей за датой их размещения в АРМ.
      7. Обеспечивать Агента имеющимся у Принципала рекламными материалами, необходимыми для исполнения Агентом своих обязательств, по заявке, оформленной согласно Приложения №4 к настоящему Договору:

* до 3-го числа следующего месяца, в случае, если заявка оформлена и направлена Принципалу до 15 числа текущего месяца;
* до 3-го числа 2-го месяца, следующего за текущим, в случае, если заявка была направлена Принципалу после 15 (пятнадцатого) числа текущего месяца.
  + 1. Обеспечивать Агента рекламными материалами, приуроченными к запуску новой рекламной акции и/или мероприятия Принципала:
* для населенных пунктов, находящихся на удалении до 100 км от административного центра района - не позднее одного дня до начала продвижения акции и/или мероприятия;
* для городов, находящихся на удалении от 100 км от административного центра района - не позднее семи календарных дней с момента начала продвижения акции;
  + 1. Доставка рекламных материалов производится до центров продаж и обслуживания силами и за счет Принципала.
    2. Согласовывать подписание Агентом протоколов разногласий, предложений к иным формам документов, поступающих от Абонентов/Клиентов, условия рекламных акций согласно п.4.1.39 настоящего Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения Агента.
    3. Предоставлять Агенту информацию о необходимости организации дополнительных Центров продаж и обслуживания Абонентов.
    4. Согласовывать заключение Агентом субагентских договоров, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения Агента за согласованием. В случае отсутствия возражений от Принципала в установленный срок, заключение договора считается согласованным. Изменение условий субагентских договоров не требует согласования Принципала, в случае если вносимые изменения не влияют на взаимоотношения Принципала и Агента и не ухудшают качество оказания услуг Абонентам/Клиентам и не увеличивают их стоимость для Абонента/Клиента.
    5. Утверждать отчет Агента или сообщать Агенту об имеющихся возражениях по предоставленному отчету не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения отчета Принципалом.
    6. На основании утвержденного отчета Агента, подписывать Акт оказанных услуг (Приложение № 11) и выплачивать денежное вознаграждение.
    7. Предупреждать Агента в письменном виде посредством электронной почты, а также посредствам информационных систем:
       1. О плановых профилактических и ремонтных работах на Сети Принципала с указанием начала и окончания указанных работ минимум за 3 (три) рабочих дня до момента начала работ;
       2. О случаях на Сети Принципала, вызванных авариями, стихийными бедствиями, нештатными ситуациями, техническими неполадками и об иных ситуациях, влияющих на рост обращаемости Абонентов в ЦПО и деятельности Агента, не позднее 1 (одного) часа с момента обнаружения данной ситуации с указанием планового срока устранения указанного случая;
       3. В случае продления срока окончания плановых профилактических и ремонтных работ, а также срока устранения аварийных случаев незамедлительно;
       4. При окончании профилактических и ремонтных работ, а также устранении аварийных случаев незамедлительно.
    8. По результатам осуществления контроля исполнения обязательств Агентом оформлять акт (Приложение № 6.1) с изложением фактов неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств Агентом. Акт оформляется уполномоченным работником Принципала и предоставляется Агенту для его подписания или предоставления Агентом мотивированных возражений в сроки, установленные в настоящем Договоре.
    9. Предоставить Агенту перечень сотрудников Принципала и их контактные данные для осуществления информационного обмена в соответствии с условиями настоящего Договора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора. Принципал обязан поддерживать данный перечень в актуальном состоянии.
    10. Обеспечить взаимодействие с органами местного самоуправления по вопросам обслуживания Абонентов, в том числе относительно режима работы Центров продаж и обслуживания Абонентов, а также вопросам изменения качества и порядка оказания услуг связи.
    11. Получить от Абонентов/Клиентов согласие на использование их персональных данных в целях выполнения Агентом обязанностей по настоящему Договору.
    12. Предоставить Агенту все необходимые для исполнения настоящего Договора инструкции, регламенты, организационно-распорядительные и иные документы, предусмотренные Приложением № 16 к Договору, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента подписания настоящего Договора.
    13. Обеспечивать Агента информационными отчетами (выгрузки из КИВС) необходимыми для учета и отчетности исполнения поручений Принципала.
    14. Осуществлять коммуникацию с Центрами продаж и обслуживания, только через руководителей структурных подразделений Агента, либо лиц, на которых структурными подразделениями Агента выданы соответствующие полномочия.
    15. Соблюдать Порядок взаимодействия ПАО «Башинформсвязь» с ООО «Ростелеком – Розничные системы» по абонентскому оборудованию определенный в Приложении № 10 к настоящему Договору.
    16. После получения Заявки на выдачу карт оплаты (Приложение № 14 к настоящему Договору) передавать Агенту Карты оплаты по Акту приема-передачи карт оплаты (Приложение №15 к настоящему Договору).
    17. Обеспечивать гарантийное и послегарантийное обслуживание оборудования, передаваемого Агентом/Принципалом в пользование Абоненту в целях оказания Абоненту Услуг связи, полученного Агентом у Принципала, а в последствии проданного/переданного Агентом Абонентам.
    18. Производить расчеты с Агентом в соответствии с условиями настоящего Договора.
    19. Оказывать помощь в обучении персонала Агента операциям, связанным с выполнением обязательств по настоящему Договору.
    20. Предоставлять по запросу Агента копии лицензий и других документов, подтверждающих право Принципала на оказание Услуг.
    21. Обеспечить в отчетном периоде выполнение не менее 85% (восьмидесяти пяти процентов) фактических подключений по заявкам, принятым в этом отчетном периоде, с подтвержденной технической возможностью на территории Принципала. Агент получает информацию о фактических подключениях по заявкам на основании выгрузок из КИВС Принципала.
    22. Обеспечить исполнение обязанностей по отношению к третьим лицам, сделки с которыми совершены Агентом от имени, по поручению и за счет Принципала
    23. Проводить обучение сотрудников Агента по согласованной с Агентом программе.
    24. Оплачивать перенос центров продаж и обслуживания в случае согласования факта перенос и сметы на проведение работ.
    25. Предоставлять Агенту данные по вводу линейной и портовой емкостей, а также данные по проценту задействования монтированной емкости на ежемесячной основе в разрезе адресной программы Агента.
    26. Обеспечить самостоятельно и за свой счет информационно-справочное обслуживание Абонентов по вопросам, связанным с оказанием услуг связи, в том числе по расчетам за Услуги связи, по телефону 8-800-3478-166 (бесплатная горячая линия). При приеме платежей за Услуги связи на кассовых чеках Агент указывает контактный телефон поставщика и оператора по приему платежей 8-800-3478-166 для получения консультаций по расчетам за услуги.
    27. Информировать Агента о планах проведения специальных проектов/мероприятий/акций, способных (способствующих) существенно повлиять на увеличение/уменьшение нагрузки на ЦПО Агента в разрезе адресной программы в срок не менее одного месяца до запуска проекта/мероприятия/акции.
    28. Обеспечить доставку Заявлений, Абонентских договоров, дополнительных соглашений к Абонентским договорам и иных документов, которые в рамках исполнения настоящего Договора Агент обязан подписать/получить от Абонентов/Клиентов в подразделения Архива Принципала в случае, если они расположены вне Адресной программы Агента.
    29. Предоставлять Агенту обучающие материалы и/или проводить обучение по Услугам в целях обеспечения необходимого уровня компетентности персонала Агента.
    30. В случае проведения демонстрации Агентом Услуг связи Принципала в порядке п. 3.1.4.1, настоящего Договора настоящим Принципал гарантирует, что имеет все соответствующие разрешительные документы от правообладателей на проведение Агентом демонстрации Услуг связи Принципала и обязуется по запросу Агента предоставить такие подтверждающие и/или разрешительные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса от Агента о предоставлении таких разрешительных и/или подтверждающих документов.

В случае предъявления к Агенту претензий, исков, иных требований о нарушении Агентом прав третьих лиц интеллектуальную собственность в том числе на произведения и т.п., затронутых или нарушенных Агентом/Принципалом при осуществлении демонстрации Услуг Принципала в ЦПО Агента Принципал обязуется урегулировать соответствующие споры с третьими лицами своими силами и за свой счёт. Принципал возместит Агенту реальный ущерб, понесенный Агентом при предъявлении таких исков/претензий при условии, что Агент предоставит Принципалу информацию, относящуюся к указанному нарушению, и окажет Принципалу приемлемое содействие в согласованных Сторонами пределах.

В случае предъявления претензий или исков против Агента, возникающих из вопросов, упомянутых в настоящем пункте, Принципал в возможно кратчайшие сроки должен быть уведомлен об этом факте и должен за свой счет провести все переговоры по урегулированию таких претензий или исков, а также любые судебные разбирательства, которые могут возникнуть вследствие этого.

* + 1. Для качественного и полного исполнения Агентом обязательств по настоящему договору, Принципал обязуется осуществлять комплекс мер, направленных на обеспечение безопасности Агента, включая, но не ограничиваясь: мероприятия по линии экономической безопасности, мероприятия по линии информационной безопасности, мероприятия по линии инженерно-технической безопасности. Указанные в настоящем пункте меры (мероприятия) осуществляются Принципалом на основании полученных от Агента уведомлений (сообщений), направляемых Принципалу любым доступным способом: по телефону, путем отправки сообщений по электронной почте и/или иными видами связи, позволяющими оперативно реализовать указанные в настоящем пункте мероприятия, а также взаимодействие Сторон.

1. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
   1. Принципал уплачивает Агенту вознаграждение за заключение Абонентских договоров, дополнительных соглашений к абонентским договорам на территории Агента, согласно Приложению № 1.
   2. Принципал уплачивает Агенту вознаграждение за проведение операций и действий по подключение Абонентам Принципала дополнительных опций к услугам Принципала на территории действия Агента, в размере, определенном в Приложении № 1.4 к настоящему Договору.
   3. Принципал уплачивает Агенту вознаграждение за обслуживание Абонентов/Клиентов на территории Агента, в размере, определенном Приложением № 1.1 к настоящему Договору.
   4. Принципал уплачивает Агенту вознаграждение за реализацию оборудования, переданного Принципалом, в размере, определенном Приложением № 1.3 к настоящему Договору.
   5. Принципал уплачивает Агенту вознаграждение за реализацию карт оплаты в размере, определённом Приложением № 1.2 к настоящему Договору.
   6. Расчет аванса.
      1. Начиная с месяца, в котором Агент приступает к выполнению поручений по Договору, Принципал ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа календарного месяца - текущего отчетного периода, перечисляет Агенту аванс по вознаграждению за обслуживание Абонентов в размере 50 % (пятидесяти) процентов от размера вознаграждения, определенного согласно Приложению № 1.1 к настоящему Договору. Шаблон расчета вознаграждения приведен в Приложении №3 к настоящему Договору.
      2. На суммы авансовых платежей Агент выставляет Принципалу счет-фактуру в соответствии с законодательством РФ.
   7. По окончании отчетного периода, в течение 5 (пяти) рабочих дней, с даты подписания Принципалом Отчета и Акта оказанных услуг, но не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, Принципал производит окончательный расчет с Агентом путем перечисления соответствующей суммы на расчетный счет Агента на основании счета, выставленного Агентом.
   8. Ежемесячно, до 8 (восьмого) рабочего дня месяца, следующего за отчетным периодом, Агент предоставляет Принципалу проекты следующих документов (в электронном виде) по электронной почте или посредством факсимильной связи:

* Отчеты Агента об исполнении агентского поручения Принципала по форме согласно Приложению №3 к настоящему Договору;
* Акты оказанных услуг по форме согласно Приложению № 11 к настоящему Договору;
* Счета и счета-фактуры (счета-фактуры выставляются в течение 5 календарных дней после согласования отчета агента и подписания Акта оказанных услуг) на сумму вознаграждения. Стороны предоставляют друг другу информацию о лицах, имеющих право подписи счетов-фактур.
* Отчет Агента о движении оборудования, согласно Приложению № 10.7 к настоящему Договору.
  1. Общая сумма вознаграждения Агенту за выполнение агентских поручений по Договору не может превышать 60 203 060 (шестьдесят миллионов двести три тысячи шестьдесят) рублей 74 копейки, в том числе НДС 18% 9 183 517 (девять миллионов сто восемьдесят три тысячи пятьсот семнадцать) рублей 74 копейки.
  2. Принципал рассматривает проекты полученных документов в течение 5 (пяти) рабочих дней, и, не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным, утверждает их. В случае несогласия или наличия замечаний у Принципала к Отчету Агента и (или) Акту в сроки, предусмотренные настоящим пунктом, Агенту предоставляются письменные мотивированные возражения Принципала. В случае наличия обоснованных замечаний у Принципала к представленным документам Агент обязан устранить замечания в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения данных замечаний.
  3. Оригиналы документов, указанных в п. 5.7 договора, направляются Принципалу заказной корреспонденцией в день согласования Принципалом проектов документов, направленных Агентом в электронном виде и (или) посредством факсимильной связи.
  4. Подписание Отчета Агента и Акта оказанных услуг производится уполномоченным работником Принципала (на основании соответствующей доверенности и/или приказа) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их получения от Агента путем их подписания уполномоченным работником и проставления оттиска печати Принципала. Отчет Агента и Акт оказанных услуг оформляются сторонами в двух экземплярах, один из которых остается у Принципала, другой направляется Агенту в течение 2 (двух) рабочих дней с момента их подписания Принципалом заказной корреспонденцией с уведомлением о вручении или доставкой курьером под расписку. До получения оригиналов Отчета, Акта и счета, их копии, утвержденные в электронном виде, будут иметь юридическую силу.
  5. В случае наличия возражений и (или) замечаний у Принципала к Отчету Агента и (или) Акту оказанных услуг, которые невозможно устранить в сроки, указанные в п. 5.7 договора, вознаграждение выплачивается Агенту в размере согласованной части Отчета. При этом урегулирование разногласий производится в течение 10 (десяти) рабочих дней путем создания комиссии на паритетных началах. Решение комиссии является обязательным для обеих сторон и является основанием для оформления Отчета Агента и (или) Акта выполненных работ и окончательных расчетов сторон в течение 2 (двух) рабочих дней с даты принятия сторонами согласованного решения.
  6. Вознаграждение Агента включает компенсацию всех расходов Агента по исполнению поручений Принципала, с учетом суммы НДС, исчисленного по ставке, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации. Агент не имеет право требовать выплаты, каких-либо дополнительных сумм помимо вознаграждения, определенного в соответствии с условиями настоящего Договора. Иной порядок может быть определен дополнительными соглашениями к настоящему Договору.
  7. Штрафы и иные санкции за нарушение условий настоящего Договора, представленные в Приложении №6 к настоящему Договору и оформленные Актом осуществления контроля по форме, установленной Принципалом в Приложением №6.1 к настоящему Договору, могут быть удержаны Принципалом из выплачиваемого Агенту вознаграждения.
  8. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов и остатков материальных ценностей (оборудование, карты оплаты) по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплен ее печатью. Сторона инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчетов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчетов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчетов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения акта сверки расчетов Сторона-получатель не направляет в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчетов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.
  9. Принципал возмещает согласованные расходы, произведенные Агентом за свой счет по отчету Агента с предоставлением подтверждающих документов.
  10. Перечень ответственных лиц подразделений Агента и Принципала, отвечающих за подготовку, согласование и подписание Отчетных документов по настоящему Договору, в том числе и лиц отвечающих за координацию всех вопросов, связанных с исполнением настоящего Договора, как со стороны Агента, так и со стороны Принципала, согласуются путем обмена информацией, по форме, указанной в Приложении № 12 к настоящему Договору в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора.

В случае изменения перечня ответственных лиц Агента и Принципала, Сторона - инициатор внесения изменений уведомляет другую Сторону о соответствующих изменениях за 7 (семь) рабочих дней до введения таких изменений, путем направления уведомления по электронной почте с последующим представлением оригиналов уведомлений в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты согласования его по электронной почте. До момента обмена оригиналами уведомлений копия уведомления будет иметь юридическую силу.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Возмещению подлежат убытки, причиненные другой Стороне, возникшие по причине невыполнения или ненадлежащего выполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
   3. С момента подписания Акта приема-передачи Оборудования Агент несет ответственность за полную или частичную утрату, повреждение или хищение Оборудования в размере стоимости, предполагающей возмещение реальных убытков Принципала.
   4. В случае разглашения (включая неумышленное) конфиденциальной информации виновная Сторона несет ответственность перед другой Стороной по возмещению фактически причиненного такими действиями ущерба в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
   5. Штрафы иные санкции за нарушение условий настоящего Договора, указаны в Приложении № 6 к настоящему Договору.
   6. Настоящим Принципал гарантирует Агенту, что Принципал имеет все необходимые лицензии, сертификаты и иные разрешения на использование информационных систем и программного обеспечения (далее - ПО), указанных в настоящем Договоре (в том числе в Приложении № 8.1 к настоящему Договору), в том числе имеет право передать права пользования информационными системами и программным обеспечением, указанным в настоящем Договоре, Агенту для исполнения поручений Принципала по Договору, и что при предоставлении Агенту доступа к КИВС и передаче ПО Агенту Принципал не нарушит интеллектуальные права, в том числе авторские и иные права третьих лиц (что экземпляры программного обеспечения не являются контрафактными).

Принципал подтверждает и гарантирует, что он уполномочен Правообладателями предоставлять лицензии на использование ПО; ПО соответствует требованиям действующего законодательства, а также что никакая часть и никакие элементы ПО не нарушают чьих-либо законных прав; использование предоставляемой Лицензии Сублицензиатом в соответствии с условиями настоящего Договора не будет нарушать или каким-либо образом ущемлять любые законные права любых третьих лиц.

Плата за использование Агентом программного обеспечения не взимается.

В случае предъявления к Агенту претензий, исков, иных требований о нарушении Агентом интеллектуальных прав третьих лиц на программное обеспечение, условий лицензии, сертификата и т.п. Принципал обязуется урегулировать соответствующие споры с третьими лицами своими силами и за свой счёт. Принципал возместит Агенту реальный ущерб, понесенный Агентом при предъявлении такого иска/претензии при условии, что Агент предоставит Принципалу информацию, относящуюся к указанному нарушению, и окажет Принципалу приемлемое содействие в согласованных Сторонами пределах.

В случае предъявления претензий или исков против Агента, возникающих из вопросов, упомянутых в настоящем пункте, Принципал в возможно кратчайшие сроки должен быть уведомлен об этом факте и должен за свой счет провести все переговоры по урегулированию таких претензий или исков, а также любые судебные разбирательства, которые могут возникнуть вследствие этого.

1. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ).
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
   2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.
   3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.
   4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.
2. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.
   1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами, и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с «01» января 2018 года и действует до «31» декабря 2018 года.
   2. Расторжение Договора возможно по соглашению Сторон или по инициативе любой из Сторон посредством направления другой Стороне соответствующего письменного уведомления за 30 (тридцать) календарных дней до расторжения Договора.
3. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.
   1. Договор подлежит исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. Всё, что не предусмотрено настоящим Договором, регламентируется положениями действующего законодательства Российской Федерации.
   3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке.
   4. В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке, в течение 30 (тридцати) дней с момента получения претензии Стороной, которой направлена претензия, каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд с иском о разрешении спора.
4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.
   1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (далее – Закон о персональных данных), ст.53 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ "О связи", в течение срока действия настоящего Договора Принципал поручает, а Агент обязуется обрабатывать персональные данные Клиентов (включая сведения об Абонентах) ставшие ему известными в ходе совершения юридических и фактических действий по настоящему Договору в целях целей исполнения Агентом своих обязательств по настоящему Договору (в целях заключения и (или) исполнения договоров об оказании услуг связи, стороной которого является Абонент, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов Принципала или Абонента).

Под обработкой персональных данных Клиентов понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

* 1. Агент обязуется соблюдать при обработке персональных данных Абонентов/Клиентов принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Законом о персональных данных, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Абонентов/Клиентов и обеспечивать безопасность персональных данных Абонентов/Клиентов.
  2. Агент обязуется принимать предусмотренные ст. 19 Закона о персональных данных необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Абонентов/Клиентов от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Абонентов/Клиентов, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Абонентов/Клиентов.
  3. Агент собирает и обрабатывает только те персональные данные Абонента/Клиента, которые необходимы для выполнения обязательств Агента, предусмотренных настоящим Договором.
  4. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Агент не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов/Клиентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
  5. При обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Абонентов/Клиентов, Агент обязан соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687.
  6. Агент обязуется обеспечить включение в субагентские договоры, заключаемые Агентом в целях исполнения настоящего Договора, условий и требований по обработке персональных данных Абонентов/Клиентов аналогичных условиям и требованиям, изложенным в пунктах 10.1. – 10.6, настоящего Договора. При этом Агент обязуется обеспечить соблюдение Субагентами таких условий и требований вне зависимости от наличия таких условий и требований в субагентских договорах.
  7. Агент обязуется уничтожить персональные данные Абонентов/Клиентов и/или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется Субагентом, действующим по поручению Агента) в случае достижения цели обработки персональных данных Абонентов/Клиентов в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных.
  8. Агент обязуется обеспечить блокирование, уточнение и уничтожение персональных данных Абонентов/Клиентов на основании соответствующего запроса (указания) от Принципала, в сроки, указанные в таком запросе.
  9. Условия обработки персональных данных сотрудников.
     1. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых каждая Сторона обязана хранить информацию о настоящем Договоре, каждая из Сторон обрабатывает персональные данные Сотрудников другой Стороны с использованием и без использования своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.
     2. Каждая Сторона гарантирует наличие согласия сотрудника на обработку его персональных данных.
     3. Передача персональных данных сотрудников другой Стороны третьим лицам осуществляется только в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также в случаях, согласованных Стороной, предоставившей персональные данные своих сотрудников.
     4. Стороны обязаны:
* на всех этапах обработки персональных данных обеспечивать   конфиденциальность персональных данных,  соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных сотрудников и иных лиц от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных абонентов и иных лиц.
* Заключить со всеми своими сотрудниками Соглашения о конфиденциальности и Согласие на предоставление персональных данных сотрудников третьим лицам;
* Сформировать список сотрудников (далее по тексту Список), имеющих доступ к персональным данным сотрудников другой Стороны и передать Список другой Стороне по её требованию;
* Своевременно вносить изменения в Список и не позднее 5 числа месяца, следующего за месяцем, в котором были внесены изменения в Список, передавать его другой Стороне;
* Обучать своих сотрудников правилам правомерной и безопасной обработки персональных данных с учетом процессов, выполняемых по Договору, и применяемых средств защиты информации;
* В случаях государственных проверок правомерности и безопасности обработки персональных данных, касающихся исполнения настоящего Договора, уведомлять другую Сторону о факте проверки, ходе и результатах проверки, содействовать успешному прохождению проверки.
  + 1. В случае нарушения положений настоящего пункта каждая из Сторон несет ответственность в соответствии с требованиями законодательства РФ.

1. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.
   1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.
   2. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации). Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.
   3. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.
   4. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

* Информация во время ее раскрытия является публично известной;
* Информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
* Информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
* Информация, доступ к которой не может быть ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  1. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны: профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.
  2. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.
  3. Информация, в том числе конфиденциальная, полученная Агентом по настоящему Договору, может быть использована Агентом для заключения договора с Субагентом, при этом такое использование указанной информации не будет считаться сторонами как нарушение условий конфиденциальности.

1. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.
   1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   2. Если иное не предусмотрено настоящим Договором, любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по факсу, по почте заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, или курьером по приведенным в разделе 13 Договору адресу (телефонам), по электронной почте – по адресам, указанным в Приложении №12 к настоящему Договору. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке.
   3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть осуществлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Указанные изменения и дополнения будут являться неотъемлемой частью настоящего Договора.
   4. Ни одна из Сторон не вправе уступить свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.
   5. Агент и Принципал осуществляют обмен данными в электронной форме в согласованных форматах с использованием согласованных средств и сетей связи. Сообщения и уведомления, направленные по электронной почте (E-mail), факсу (кроме рабочей переписки), будут считаться исполненными надлежащим образом, если они в течение 10 (десяти) рабочих дней после отправки будут заменены на оригиналы, оформленные надлежащим образом.
   6. Стороны обязаны в течение 3 (трех) рабочих дней высылать в адрес другой Стороны, уведомление об изменении реквизитов: адресной информации, организационно-правовой формы и банковских реквизитов, что является для второй Стороны надлежащим уведомлением. Изменения вступают в силу с момента направления уведомления об изменении реквизитов. Риски последствий неисполнения Стороной условий настоящего Договора по уведомлению другой Стороны об изменении реквизитов, несет Сторона, не исполнившая обязанности по уведомлению другой Стороны.
   7. Стороны обязаны незамедлительно высылать в адрес другой Стороны, указанное в разделе 13 настоящего Договора, уведомление об изменении реквизитов: адресной информации, организационно-правовой формы и банковских реквизитов, что является для второй Стороны надлежащим уведомлением. Изменения вступают в силу с момента направления уведомления об изменении реквизитов. Риски последствий неисполнения Стороной условий настоящего Договора по уведомлению другой Стороны об изменении реквизитов, несет Сторона, не исполнившая обязанности по уведомлению другой Стороны.
   8. В случае изменений в цепочке собственников Агента, включая бенефициаров (в том числе конечных), Агент обязан не позднее 5-ти (пяти) рабочих дней после таких изменений предоставлять информацию о таких изменениях по форме, приведенной в Приложении № 13 к настоящему Договору, а также документы, подтверждающие такие изменения. В случае не предоставления Агентом указанной информации и документов в срок, предусмотренный настоящим пунктом, Принципал вправе расторгнуть настоящий Договор путем одностороннего внесудебного отказа от исполнения обязательств. Принципал вправе в одностороннем порядке изменить форму предоставления информации, приведенную в Приложении № 13 к настоящему Договору, предварительно уведомив об этом Агента.
   9. Стороны договорились, что любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках Агентского договора не являются коммерческим кредитом по смыслу ст. 823 Гражданского кодекса РФ и не дают кредитору по соответствующему денежному обязательству права и не выступают основаниями для начисления и взимания процентов за пользование денежными средствами на условиях и в порядке, предусмотренных ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ.
   10. Стороны согласовывают документированные процедуры Принципала, указанные в п.4.1.1, настоящего Договора в следующем порядке:
   11. Агент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Принципала соответствующей документированной процедуры, подлежащей исполнению Агентом в рамках выполнения поручений по настоящему Договору, обязан изучить ее и сообщить о ее принятии к исполнению в неизменном виде либо сообщить Принципалу о невозможности такового исполнения с указанием причин и конкретных пунктов/разделов документированной процедуры, исполнение которых по мнению Агента невозможно;
   12. В случае получения от Агента сообщения о невозможности исполнения документированной процедуры в неизменном виде, Стороны, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения ответа от Агента, проводят рабочее совещание, на котором согласовывают объем и пределы исполнения Агентом соответствующей документированной процедуры. Итоги данного совещания оформляются протоколом, и документированная процедура исполняется Агентом с учетом решений, отраженных в указанном протоколе;
   13. В случае, если Сторонам не удалось прийти к решениям по вопросам объема и пределов исполнения соответствующей документированной процедуры, решение указанного вопроса выносится на лиц, указанных в Приложении № 6 к настоящему договору, решение которых будет являться окончательным для Сторон.
   14. К настоящему Договору прилагаются следующие Приложения, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1: «Размер вознаграждения Агента за заключение Абонентских договоров, Дополнительных соглашений к абонентским договорам на Территории действия Сети Принципала»;

Приложение № 1.1: «Вознаграждение Агента за обслуживание Абонентов»;

Приложение № 1.2: «Вознаграждение Агента за реализацию карт оплаты»;

Приложение № 1.3: «Размер вознаграждения Агента за продажу оборудования, переданного Принципалом на Территории действия Сети Принципала»;

Приложение № 1.4: «Размер вознаграждения Агента за проведение операций и действий по подключению Абонентам Принципала дополнительных опций к услугам Принципала на территории действия Агента»;

Приложение № 2: «Перечень поручений по агентскому договору»;

Приложение № 3: «Отчет Агента об исполнении агентского поручения»;

Приложение № 4: «Форма заявки на предоставление информационных материалов»;

Приложение № 5: «Адресная программа Центров продаж и обслуживания на территории действия Агента»;

Приложение № 6: «Штрафные санкции»;

Приложение № 6.1: «Акт проверки исполнения агентом обязательств, предусмотренных агентским договором»;

Приложение №7: «Форма реестра передачи документов Принципалу»;

Приложение №8: «Регламент взаимодействия Сторон при работе в Корпоративной информационно-вычислительной сети (КИВС) Принципала»;

Приложение №8.1: «Перечень информационных систем Принципала, к которым предоставляется доступ работникам Агента»;

Приложение №9: «Инструкция по заключению Абонентских договоров»;

Приложение № 10 «Порядок взаимодействия ПАО «Башинформсвязь» с ООО «Ростелеком – Розничные системы» по абонентскому оборудованию»;

Приложение № 10.1: «Акт приема-передачи оборудования для осуществления технического освидетельствования»;

Приложение № 10.2: «Соглашение о купле-продаже абонентского оборудования»;

Приложение № 10.3: «Акт передачи абонентского оборудования»;

Приложение № 10.4: «Реестр оборудования, выкупленного у Абонентов – физических лиц»;

Приложение № 10.5: «Требование-накладная М11»;

Приложение № 10.6-А: «Форма акта приема-передачи оборудования (прием оборудования)»;

Приложение № 10.6-Б: «Форма акта приема-передачи оборудования (возврат оборудования)»;

Приложение № 10.7: «Отчет агента по движению оборудования»;

Приложение № 10.8: «Заявка на выдачу оборудования в ПАО «Башинформсвязь»»;

Приложение № 10.9: «Ответственные лица Принципала и Агента»;

Приложение № 10.10: «Реестр передачи оборудования на техническое освидетельствование»;

Приложение № 10.11: «Реестр для формирования сводного отчета по переданному АО»;

Приложение № 10.12: «Реестр для формирования сводного отчета по возвращенному АО»;

Приложение № 11: «Акт оказанных услуг»;

Приложение № 12: «Перечень ответственных лиц и контактные данные Агента и Принципала»;

Приложение № 13: «Форма информирования об изменении в цепочке собственников Агента»;

Приложение № 14: «Форма Заявки на выдачу Карт оплаты»;

Приложение № 15: «Форма Акта приема-передачи Карт оплаты»;

Приложение № 16: «Соглашение о выполнении показателей качества обслуживания Абонентов Принципала Агентом»;

Приложение № 16.1: «Форма отчета о выполнении Агентом показателей по качеству обслуживания»;

Приложение № 16.2: «Форма промежуточного отчета по обоснованным претензиям Абонентов на качество обслуживания»;

Приложение № 16.3: «Форма промежуточного отчета по некорректно оформленным заявкам сотрудниками Агента»;

Приложение № 17 «Перечень инструктивных документов, предоставляемых Принципалом».

1. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПРИНЦИПАЛ:**  **ПАО “Башинформсвязь»**  Адрес местонахождения: 450077, г.Уфа, ул. Ленина, 30  Почтовый адрес: 450077, г.Уфа, ул. Ленина, 30 ИНН: 0274018377  КПП: 027401001  Банковские реквизиты:  Р/сч № 40702810900000005674  В ОАО АБ «Россия»,  БИК 044030861,  Кор/сч №30101810800000000861  В Северо-Западном Главном  Управлении Банка России | | **АГЕНТ:**  **ООО «Ростелеком – Розничные системы»**  МЕСТО РЕГИСТРАЦИИ (ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС): 108811, Россия, г. Москва, Киевское шоссе 22–й (п. Московский) километр, домовладение 6, строение 1  ПОЧТОВЫЙ АДРЕС: 142784, Россия, г. Москва, Киевское шоссе 22–й (п. Московский) километр, домовладение 6, строение 1  НОМЕР РАСЧЕТНОГО СЧЕТА В РУБЛЯХ  р/сч 40702810000000005684  в ОАО «АБ «Россия» г. Санкт-Петербург  БИК 044030861  к/сч 30101810800000000861  ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР (ИНН)7840306212  Код причины постановки на учет (КПП) 775101001 | |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 1**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Размер вознаграждения Агента за заключение Абонентских договоров, Дополнительных соглашений на Территории действия Сети Принципала

Вознаграждение Агента рассчитывается исходя из базовой ставки за каждое заключение Агентом Абонентского договора, Дополнительного соглашения, в случае их активации в КИВС Принципала (далее «подключение к Сети связи Принципала») и продажи в зависимости от Услуги связи, а именно:

**Стоимость услуг и размер вознаграждения Агента Таблица1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Услуга связи/тарифный план | Единица измерения | Размер базовой ставки, в руб.  (без НДС) |
| На всей территории действия Агента | | | |
| 1.1. | Услуги местной телефонной связи, включая услуги МГ/МН (ПАО «Ростелеком») телефонной связи, услуги ВНЗ телефонной связи  IP-телефон, SIP-телефон | за один договор, дополнительное соглашение на подключение в случае присвоения абоненту номера телефона в КИВС Принципала | 300 |
| 1.2. | ШПД | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 600 |
| 1.3. | IPTV, Кабельное ТВ | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 600 |
| 1.4. | ИТВ 2.0 | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 400 |
| 1.5. | «Умный дом» (камера видеонаблюдения) | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 1000 |
| 1.6. | «Умный дом – Безопасность: базовый комплект» | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 2000 |
| 1.7. | «Умный дом – Безопасность: расширенный комплект» | за один договор, дополнительное соглашение на подключение | 2500 |

В случае подключения пакетных услуг, вознаграждение выплачивается за каждую подключенную услугу.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 1.1**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Вознаграждение Агента за обслуживание Абонентов

1. Стороны согласовали и утвердили ставки ежемесячного вознаграждения за обслуживание Абонентов, подлежащих выплате Принципалом Агенту за выполнение последним поручений, предусмотренных пунктов 2.1. Договора. Перечень услуг по обслуживанию абонентов указан в Приложении №2 к настоящему Договору.

2. Вознаграждение рассчитывается исхода из ставок, указанных в Таблице №1. В случае, если ЦПО не работал полный месяц, согласно графику работы, Вознаграждение Агента за неполный месяц начисляется и оплачивается Принципалом пропорционально отработанным дням в месяце, в котором

Таблица№1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Название ЦПО** | **Площадь, передаваемая в аренду, кв. м.** | **Категория** | **Сумма вознаграждения, ежемесячно в руб. без НДС** |
| 1 | ВЛГ\_Уфа Борисоглебская 41 | 29,6 | Малый L2 | 163 540,00 ₽ |
| 2 | ВЛГ\_Уфа Ирендык 4 | 9 | Малый L2 | 99 725,00 ₽ |
| 3 | ВЛГ\_Уфа Кирова 105 | 50,4 | Малый L1 | 136 095,00 ₽ |
| 4 | ВЛГ\_Уфа Ленина 30 | 136,7 | Большой | 708 485,00 ₽ |
| 5 | ВЛГ\_Уфа Победы 21 | 51,5 | Малый L1 | 202 255,00 ₽ |
| 6 | ВЛГ\_Уфа Правды 17 | 83,3 | Большой | 212 700,00 ₽ |
| 7 | ВЛГ\_Уфа Рабкоров 6 | 51,6 | Малый L1 | 116 875,00 ₽ |
| 8 | ВЛГ\_Уфа Сельская 8 | 12,4 | Малый L2 | 107 070,00 ₽ |
| 9 | ВЛГ\_Янаул Худайбердина 5 | 24,2 | Малый L2 | 171 382,00 ₽ |
| 10 | ВЛГ\_Нефтекамск Ленина 13 | 89,6 | Большой | 168 885,00 ₽ |
| 11 | ВЛГ\_Нефтекамск Социалистическая 85 | 114,6 | Большой | 240 165,00 ₽ |
| 12 | ВЛГ\_Агидель Курчатова 15 | 10 | Малый L2 | 124 660,00 ₽ |
| 13 | ВЛГ\_Красноусольск\_Коммунистическая 10 | 35,1 | Малый L2 | 78 140,00 ₽ |
| 14 | ВЛГ\_Ишимбай Советская 74 | 123,4 | Большой | 186 865,00 ₽ |
| 15 | ВЛГ\_Салават Октябрьская 33 | 45 | Малый L2 | 233 085,00 ₽ |
| 16 | ВЛГ\_Стерлитамак Худайбердина 120 | 3 | Малый L2 | 91 125,00 ₽ |
| 17 | ВЛГ\_Стерлитамак Коммунистическая 30 | 115,95 | Большой | 470 050,00 ₽ |
| 18 | ВЛГ\_Стерлитамак Сакко и Ванцетти 23 | 63,2 | Малый L1 | 94 305,00 ₽ |

3.Ставка за ЦПО может быть скорректирована в большую или меньшую сторону, путем подписания между соответствующими филиалами Принципала и Агента дополнительного соглашения к данному Договору, при наличии документального обоснования изменения ставки со стороны Агента/Принципала и полномочий на подписание.

3.1. Стороны пришли к соглашению, что вознаграждение Агента включает в себя и покрывает все возможные издержки, расходы Агента, в том числе, но не ограничиваясь, расходами на оплату труда, сотрудника, расходами на обучение, на фирменную одежду сотрудникам и прочее.

3.2. Ежемесячное вознаграждение подтверждается сторонами путем подписания Акта оказанных услуг.

3.3. Выплата вознаграждение за обслуживание Абонентов производится в месяце, следующим за отчетным в соответствии с условиями Договора за вычетом аванса.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 1.2

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вознаграждение Агента за реализацию карт оплаты**

Вознаграждение Агента рассчитывается исходя из базовой ставки за каждую реализованную карту оплаты, умноженную на количество реализованных Агентом карт оплаты в отчетном периоде.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Единица измерения, шт | Размер базовой ставки, в руб.  (без НДС) |
| 1. | Доступ к услугам по средствам сервисных карт (СТК) ПАО “Башинформсвязь»  Услуги телефонной связи посредством таксофонов | Карта оплаты | 10 |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 1.3

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Размер вознаграждения Агента за продажу оборудования, переданного Принципалом на Территории действия Агента

* + - 1. Стороны согласовали и утвердили ставку вознаграждения за продажу абонентского оборудования, (как оконечного, так и не оконечного), переданного Принципалом Агенту согласно Акту приема-передачи Оборудования, в размере 10% от стоимости, фактически реализованной Агентом Клиенту/Абоненту 1 единицы оборудования (без НДС). НДС взимается кроме того по ставке 18%.
      2. Акт оказанных услуг указан в Приложении № 12 к Агентскому договору.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 1.4

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Размер вознаграждения Агента за проведение операций и действий по подключению Абонентам Принципала дополнительных опций к Услугам связи Принципала на территории действия Агента**

1. Стороны согласовали и утвердили ставку вознаграждения за подключение в КИВС Принципала Абонентам Принципала дополнительный опций - ТВ-пакетов в размере 20% от стоимости подключения пакета (без НДС) НДС взимается кроме того по ставке 18%.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 2**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень поручений по Агентскому договору на территории действия Агента:**

1. Услуги по заключению от имени Принципала Абонентских договоров, Дополнительных соглашений, связанных с продажей услуг связи и проверкой наличия технической возможности:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название услуги Принципала | Классификатор доходов Принципала | Детализация операции/услуги Агента | ШПП |
| 1 | ШПД | Выделенный доступ в Интернет по технологии xDSL | Продажа контракта (заключение от имени Принципала Абонентского договора) (включая проверку технической возможности) | 3004070000 |
| Выделенный доступ к Интернет по технологии Ethernet и прочим проводным технологиям | 3004070000 |
| Выделенный доступ в Интернет по технологии PON |
| 2 | Услуги местной телефонной связи | Предоставление услуг Местной телефонной связи (МТС) | 3004030000 |
| 3 | Услуги МГ/МН телефонной связи (ПАО «Ростелеком») | Предоставление услуг МГ/МН телефонной связи (ПАО «Ростелеком») пользователям | 3004030000 |
| 4 | Услуги ВНЗ телефонной связи | Предоставление услуг ВНЗ телефонной связи пользователям | 3004030000 |
| 5 | IPTV | Услуги телевидения в сети передачи данных (IP MPLS) | 3004050000 |
| 6 | IP-телефон, SIP-телефон | Услуги связи по передаче голосовой информации в СПД (IP-телефон или SIP-телефон) | 3004030000 |
| 7 | Расходы на продажу оконечного абонентского оборудования | Продажа модемов, роутеров | Продажа оконечного абонентского оборудования | 3004590000 |
| Продажа ТВ-оборудования (Интерактивное ТВ) |
| 8 | Продажа оборудования, связанного с оказанием услуг связи (кроме оконечного абонентского оборудования) | Продажа прочих товаров, связанные с услугами связи | Продажа оборудования, связанного с оказанием услуг связи (кроме оконечного абонентского оборудования) | 3004580000 |
| 9 | Услуги проводного радиовещания | Услуги связи для целей проводного радиовещания | Продажа контракта (заключение от имени Принципала Абонентского договора) (включая проверку технической возможности) | 3003105100 |
| 10 | Услуги кабельного ТВ | Услуги связи для целей аналогового кабельного телевещания | 3004060000 |
| Услуги связи для целей цифрового кабельного телевещания |
| 11 | Услуги телефонной связи посредством таксофонов | Предоставление МГ телефонного соединения с таксофонов | Реализация карт оплаты | 3004270000 |
| Предоставление МН телефонного соединения с таксофонов |
| Предоставление ВЗ телефонного соединения с таксофонов |
| 12 | Оказание Универсальных услуг связи (ПАО «Ростелеком») | Оказание универсальных услуг с таксофонов | Реализация карт оплаты услуг телефонной связи посредством таксофонов | 3004280000 |
| 13 | Предоставление доступа к услугам связи посредством продажи карт оплаты | Доступ к услугам посредством карт оплаты | Реализация карт оплаты доступа к интернету | 3004230000 |
| 14 | Подключение дополнительных опций | Опции к выделенный доступ к Интернет по технологии xDSL, Ethernet, PON и прочим проводным технологиям | Подключение опции | 3004360000 |
| Телефонные опции для услуг Местной телефонной связи, МГ/МН телефонной связи, ВЗН телефонной связи | 3004350000 |
| Опции IP TV, ТВ-пакеты | 3004330000 |
| Опции КТВ | 3004340000 |

1. Услуги по обслуживанию абонентов и содержанию Центров продаж и обслуживания, связанные с исполнением договоров об оказании услуг и выполнением иных процедур:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Название услуги Принципала** | **Детализация операции/услуги Агента** | **ШПП** |
| 1 | ШПД | Расторжение контракта | 3004200000 |
| Переоформление контракта |
| Смена адреса подключения услуги (переезд с выдачей сертификата) |
| Добровольная блокировка/разблокировка услуг |
| Изменение тарифного плана |
| Управление опциями |
| Удержание клиентов |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Смена/предоставление пароля в личный кабинет |
| Обещанный платеж |
| Изменение способа доставки счёта |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Реклама услуг Принципала в демо зале |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Замена/выдача логина и/пароля пользователя для настройки оконечного оборудования |
| Прием заявлений на розыск/перенос денежных средств |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 2 | Расходы на продажу оконечного абонентского оборудования | Возврат/замена оконечного оборудования | 3004200000 |
| Оформление рассрочки |
| Передача абонентам оборудования в аренду |
| Приемка/заказ оборудования из центра |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Передача абонентам оборудования по акции – аренда с взиманием платы/без взимания платы, дарение |
| Выкуп оборудования абонентом |
|  |
| Работа с претензиями через жалобную книгу |
| 3 | Продажа оборудования (кроме оконечного абонентского оборудования) | Возврат/замена оборудования (роутер, компьютер, и т.д.) | 3004200000 |
| Оформление рассрочки |
| Приемка/заказ оборудования из центра |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| 4 | Услуги местной телефонной связи | Расторжение контракта | 3004200000 |
| Переоформление контракта |
| Смена адреса подключения услуги (переезд с выдачей сертификата) |
| Ограничение выхода на автоматическую внутризоновую, междугороднюю, и международную связь по заявлению абонента |
| Добровольная блокировка/разблокировка услуг |
| Изменение тарифного плана |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Получение согласия Абонента на обработку и передачу персональных данных (в адрес Принципала) уполномоченным государственным, муниципальным органам и иным лицам для начисления компенсационных выплат за оплаченные услуги связи |
| Получение от Абонентов запросов на оформление письменной справки в органы социальной защиты и передача Принципалу для исполнения |
| Изменение способа доставки счёта |
| Удержание клиентов |
| Подключать/отключать дополнительные виды обслуживания |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо-зале |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Приостановка услуги без расторжения |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Включение/исключение в справочник 09 |
| Смена адреса доставки счета |
| Смена адреса подключения услуги (без расторжения договора) |
| Прием заявлений на розыск/перенос денежных средств |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 5 | Услуги ВНЗ телефонной связи | Прием заявления на изменение тарифного плана | 3004200000 |
| Предоставление информации по счетам/задолженности |
| Подключать/отключать дополнительные виды обслуживания |
| Удержание клиентов |
| Изменение способа доставки счёта |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Получение согласия Абонента на обработку и передачу персональных данных (в адрес Принципала) уполномоченным государственным, муниципальным органам и иным лицам для начисления компенсационных выплат за оплаченные услуги связи |
| Получение от Абонентов запросов на оформление письменной справки в органы социальной защиты и передача Принципалу для исполнения |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо зале |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 6 | Услуги МГ/МН телефонной связи | Прием заявлений на изменение тарифного плана | 3004200000 |
| Предоставление информации по счетам/задолженности |
| Получение согласия Абонента на обработку и передачу персональных данных (в адрес Принципала) уполномоченным государственным, муниципальным органам и иным лицам для начисления компенсационных выплат за оплаченные услуги связи |
| Получение от Абонентов запросов на оформление письменной справки в органы социальной защиты и передача Принципалу для исполнения |
| Удержание клиентов |
| Изменение способа доставки счёта |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо-зале |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Заказная система обслуживания (ЗСО) |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 7 | IPTV | Расторжение контракта | 3004200000 |
| Переоформление контракта |
| Смена адреса подключения услуги (переезд с выдачей сертификата) |
| Добровольная блокировка/разблокировка услуг |
| Прием заявлений на изменение тарифного плана |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Подключение дополнительных услуг (каналы и пр.) |
| Отключение дополнительных услуг (каналы и пр.) |
| Изменение способа доставки счёта |
| Удержание клиентов |
| Обещанный платеж |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Смена/предоставление пароля в личный кабинет |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо-зале |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Замена/выдача логина и/пароля пользователя для настройки оконечного оборудования |
| Розыск/перенос денежных средств |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 8 | Услуги кабельного ТВ | Расторжение контракта | 3004200000 |
| Переоформление контракта |
| Смена адреса подключения услуги (переезд с выдачей сертификата) |
| Добровольная блокировка/разблокировка услуг |
| Изменение тарифного плана |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Изменение способа доставки счёта |
| Подключение дополнительных услуг (каналы и пр.) |
| Отключение доп. услуг (каналы и пр.) |
| Удержание клиентов |
| Обещанный платеж |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Смена/предоставление пароля в личный кабинет |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо-зале |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Распечатка счет-фактур |
| Прием/выдача документов |
| 9 | IP-телефон, SIP-телефон | Расторжение контракта | 3004200000 |
| Переоформление контракта |
| Добр. блокировка/разблокировка услуг |
| Изменение тарифного плана |
| Предоставление информации/консультации по счетам/задолженности |
| Предоставление письменных справок |
| Удержание клиентов |
| Получение согласия Абонента на обработку и передачу персональных данных (в адрес Принципала) уполномоченным государственным, муниципальным органам и иным лицам для начисления компенсационных выплат за оплаченные услуги связи |
| Получение от Абонентов запросов на оформление письменной справки в органы социальной защиты и передача Принципалу для исполнения |
| Изменение способа доставки счёта |
| Подключение доп. услуг |
| Отключение доп. услуг |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Слияние/разделение л/с (в т.ч. перевод на единый счёт) |
| Прием заявлений на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| Реклама услуг Принципала в демо-зале |
| Изменение технологии предоставления услуг связи |
| Распечатка счет-фактур для юридических лиц |
| Прием/выдача документов юридическим лицам |
| 10 | Услуги телеграфной связи | Прием текста телеграмм от ф/л и передача в пункт связи | 3004200000 |
| Прием текста телеграмм от ю/л и передача в пункт связи |
| Формирование и представление отчетности по Услуге |
| 11 | Услуги связи для целей проводного радиовещания | Продажа контракта | 3004200000 |
| Расторжение контракта |
| Переоформление контракта |
| Смена адреса подключения услуги (переезд с выдачей сертификата) |
| Предоставление информации по счетам/задолженности |
| Получение согласия Абонента на обработку и передачу персональных данных (в адрес Принципала) уполномоченным государственным, муниципальным органам и иным лицам для начисления компенсационных выплат за оплаченные услуги связи |
| Получение от Абонентов запросов на оформление письменной справки в органы социальной защиты и передача Принципалу для исполнения |
| Предоставление письменных справок |
| Изменение способа доставки счёта |
| Работа с претензиями/ Прием и регистрация претензии абонента для передачи Принципалу |
| Работа с претензиями через жалобную книгу (прием и передача Принципалу претензии пользователей/абонентов/клиентов по услугам связи) |
| Оформление предоставления рассрочки оплаты долга |
| Прием заявления на возврат денежных средств |
| Подготовка отчетности в соответствии с утвержденными ВНД Принципала и Агента |
| 12 | Прочие услуги по основным видам деятельности | Изменение данных клиента (номера телефона, паспортные данные и пр.) | 3004200000 |
| Прием заявлений на выдачу детализации счета об оказанных услугах связи |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение №3**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**образец**

## Отчет Агента об исполнении агентского поручения № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018г.

ООО «Ростелеком – Розничные системы», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, представляет ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ настоящий отчет об исполнении агентского поручения по агентскому договору № от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (Далее - агентский договор) за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018г.

Агент оказал услуги Принципалу согласно агентскому договору № РРС-БИС-008/2018 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в полном объеме.

Вознаграждение Агента за заключение Абонентских договоров для физических лиц, а также за единоразовые услуги на территории действия Сети Принципала в отчетном периоде составляет:

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | **Название услуги Принципала** | **ШПП (Шифр Производственного Процесса)** | **Общее количество подключений, шт** | **Количество подключений, шт** | **Ценовой диапазон, руб. в т.ч. НДС** | **Коэффициент маржинальности** | **Базовая ставка, руб. в т.ч. НДС** | **Сумма вознаграждения, руб. в т.ч. НДС** |
| 1 | ШПД, Выделенный доступ в Интернет по технологии xDSL | 3004070000 |  |  |  |  |  |  |
| ШПД, Выделенный доступ к Интернет по технологии Ethernet и прочим проводным технологиям, Выделенный доступ в Интернет по технологии PON | 3004070000 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Услуги местной телефонной связи (телефонизированное) | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Услуги местной телефонной связи (не телефонизированное) | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Услуги МГ/МН телефонной связи (телефонизированное) (оператор связи ПАО «Ростелеком») | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Услуги МГ/МН телефонной связи (не телефонизированное) (оператор связи ПАО «Ростелеком») | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Услуги ВНЗ телефонной связи (телефонизированное) | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Услуги ВНЗ телефонной связи (нетелефонизированное) | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | IPTV | 3004050000 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Услуги кабельного ТВ включая комплект «Цифровое ТВ» | 3004060000 |  |  |  |  |  |  |
| 10 | IP-телефон, SIP-телефон | 3004030000 |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Продажа оконечного абонентского оборудования | 3004590000 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Продажа оборудования (кроме оконечного абонентского оборудования) | 3004580000 |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Услуги проводного радиовещания | 3003105100 |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Услуги телефонной связи посредством таксофонов | 3004270000 |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Оказание Универсальных услуг связи (ПАО «Ростелеком») | 3004280000 |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Предоставление доступа к услугам связи посредством продажи карт оплаты | 3004230000 |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Опции к выделенный доступ к Интернет по технологии xDSL, Ethernet, PON и прочим проводным технологиям | 3004360000 |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Телефонные опции для услуг Местной телефонной связи, МГ/МН телефонной связи, ВЗН телефонной связи | 3004350000 |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Опции IP TV, ТВ-пакеты | 3004330000 |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Опции КТВ | 3004340000 |  |  |  |  |  |  |

Вознаграждение Агента за обслуживание Абонентов, составляет:

Таблица №3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название услуги Принципала | ШПП | Количество ЦПО | Ставка для расчета вознаграждения по категории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать категорию)* (руб., в т.ч. НДС) | Сумма вознаграждения (руб., в т.ч. НДС) |
| ((столб.4\*столб.5) /кол-во услуг (12)) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | ШПД |  |  |  |  |
| 2 | Расходы на продажу оконечного оборудования |  |  |  |  |
| 3 | Продажа оборудования (кроме оконечного абонентского оборудования) |  |  |  |  |
| 4 | Услуги местной телефонной связи |  |  |  |  |
| 5 | Услуги ВНЗ телефонной связи |  |  |  |  |
| 6 | Услуги МГ/МН телефонной связи (ПАО «Ростелеком») |  |  |  |  |
| 7 | IPTV |  |  |  |  |
| 8 | Услуги кабельного ТВ, включая комплект «Цифровое ТВ» |  |  |  |  |
| 9 | IP-телефон, SIP-телефон |  |  |  |  |
| 10 | Услуги телеграфной связи |  |  |  |  |
| 11 | Услуги связи для целей проводного радиовещания |  |  |  |  |
| 12 | Прочие услуги по основным видам деятельности |  |  |  |  |

Алгоритм расчета:

1. Исходя из Таблицы №1, № 2 Приложения № 1.1. Агентского договора, определяем категорию и базовую ставку вознаграждения за ЦПО (столбец 5)
2. Перемножаем количество ЦПО на базовую ставку (столбец 4 \* столбец 5)
3. Полученный результат равными долями дифференцируем по всем (12 шт.) услугам.

Изменение вознаграждения согласно выполнению плана по удержанию абонентов:

Таблица №4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Адрес расположения ЦПО** | Категория ЦПО | Кол-во Абонентов, проявивших склонность к расторжению | Кол-во удержанных Абонентов | Показатель удержания Абонентов | Нормативное значение показателя удержания Абонентов | Повышение вознаграждение, (руб., в т.ч. НДС) | Уменьшение вознаграждения, (руб., в т.ч. НДС) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |

Уменьшение вознаграждения, согласно количеству обоснованных претензий, на работу сотрудников Агента:

Таблица №5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Адрес расположения ЦПО | Категория ЦПО | Кол-во обоснованных претензий Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Уменьшение вознаграждения, (руб., в т.ч. НДС) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |

Уменьшение вознаграждения, согласно количеству некорректно оформленных заявок, сотрудниками Агента:

Таблица №6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Адрес расположения ЦПО | Категория ЦПО | Кол-во обоснованных претензий Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Уменьшение вознаграждения, (руб., в т.ч. НДС) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |

Реализация карт оплаты Абонентам

Таблица №7

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование карт оплаты | Остаток на начало отчетного периода, шт. | Получено от Принципала, шт. | Количество проданных карт, шт. | Сумма принятых денежных средств от реализации карт оплаты (руб., в т. ч. НДС) | Остаток на конец отчетного периода, шт. |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |

Реализация оконечного абонентского оборудования Абонентам

Таблица №8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование оборудования** | Сумма принятых денежных средств от реализации оборудования, (руб., в т. ч. НДС) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Итого** |  |  |

**Реализация абонентского оборудования Абонентам**

Таблица №8.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование оборудования** | Количество, шт. | Сумма принятых денежных средств от реализации оборудования, (руб., в т. ч. НДС) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |

**Подключение дополнительных опций**

Таблица № 9

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п.п. | Наименование опции | Количество подключенных опций, шт. | Ставка вознаграждения, руб. в т.ч. НДС | Сумма вознаграждения, руб., в т.ч. НДС |
| 1 |  |  |  |  |
|  | Итого |  |  |  |

Итого вознаграждение Агента по агентскому договору за отчетный период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., в том числе НДС 18% - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Итого к перечислению Агентом Принципалу за реализованные карты оплаты и оборудование в отчетном периоде \_\_\_\_\_\_\_руб.\*.

\*-указывается сумма средств, полученных за продажу оборудования со склада РРС, без зачисления средств на лицевой счет Абонента.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 4**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

образец

Фирменный бланк Агента

|  |  |
| --- | --- |
| Дата заполнения заявки  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ПАО «Башинформсвязь» |
|  |  |

## Форма заявки на предоставление информационных материалов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование структурного подразделения Принципала | Наименование материала | Остаток материала на складе Агента  (ед. измерения) | Предполагаемая дата (период) использования материала | Кол-во | Назначение материала |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(наименование Агента)

м.п.

**ФОРМА ЗАЯВКИ УТВЕРЖДЕНА**

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 5**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Адресная программа Центров продаж и обслуживания на территории действия Агента**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Региональный филиал** | **Адреса абонентских отделов регионального филиала** | **Площадь, кв. м.** | **Категория** |
| 2 | п.г.т.. Красноусольский | ВЛГ\_ Коммунистическая 10 | 35,1 | Малый L2 |
| 5 | Агидель | ВЛГ\_Агидель Курчатова 15 | 10 | Малый L2 |
| 6 | Ишимбай | ВЛГ\_Ишимбай Советская 74 | 123,4 | Большой |
| 7 | Нефтекамск | ВЛГ\_Нефтекамск Ленина 13 | 89,6 | Большой |
| 8 | Нефтекамск | ВЛГ\_Нефтекамск Социалистическая 85 | 114,6 | Большой |
| 10 | Салават | ВЛГ\_Салават Октябрьская 33 | 45 | Малый L2 |
| 11 | Стерлитамак | ВЛГ\_Стерлитамак Худайбердина 120 | 3 | Малый L2 |
| 13 | Стерлитамак | ВЛГ\_Стерлитамак Коммунистическая 30 | 115,95 | Большой |
| 14 | Стерлитамак | ВЛГ\_Стерлитамак Сакко и Ванцетти 23 | 63,2 | Малый L1 |
| 15 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Борисоглебская 41 | 29,6 | Малый L2 |
| 16 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Ирендык 4 | 9 | Малый L2 |
| 17 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Кирова 105 | 50,4 | Малый L1 |
| 18 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Ленина 30 | 136,7 | Большой |
| 19 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Победы 21 | 51,5 | Малый L1 |
| 20 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Правды 17 | 83,3 | Большой |
| 21 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Рабкоров 6 | 51,6 | Малый L1 |
| 22 | Уфа | ВЛГ\_Уфа Сельская 8 | 12,4 | Малый L2 |
| 23 | Янаул | ВЛГ\_Янаул Худайбердина 5 | 24,2 | Малый L2 |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение **№ 6**

к Агентскому Договору

№РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Штрафные санкции.

Настоящее приложение предусматривает основания взыскания и размер штрафных санкций за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по агентскому договору № РРС-БИС-008/2018от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

* 1. Агент несет перед Принципалом за неисполнение или ненадлежащее исполнение основных требований Принципала по настоящему Договору следующую ответственность:
     1. За нарушение порядка заключения Абонентского договора, Дополнительного соглашения, указанного в инструкциях и регламентах Принципала (при условии их предоставления Агенту), устанавливается штраф в размере 700 (семьсот) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай;
     2. За недостоверное или неполное отражение данных об Абоненте в заключаемых Абонентских договорах устанавливается штраф в размере 700 (семьсот) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай;
     3. За нарушение сроков заведения данных об Абоненте в КИВС Принципала, установленных в инструкциях Принципала (при условии их предоставления), устанавливается штраф в размере 300 (триста) рублей за каждый выявленный и подтвержденный случай;
     4. За нарушение порядка передачи Абонентского договора и приложений к нему, указанного в пункте 4.1.22, агентского договора, устанавливается штраф в размере 700 (семьсот) рублей за каждый выявленный и подтверждённый случай;
  2. Ответственность Принципала.
  3. При невыполнении п. 4.2.29, Принципал компенсирует Агенту разницу между целевым значением 85% (восемьдесят пять процентов) и фактическим, путем доначисления вознаграждения за не реализованные заявки с подтвержденной технической возможностью (фактическое подключение) по базовой ставкам, указанным в Таблице №2 Приложения №1 настоящего Договора.
     1. Сумма компенсации, подлежащей выплате Принципалом Агенту за отчетный период, согласно п. 2.1. настоящего Приложения, в том числе данные для расчета суммы компенсации, согласуются Агентом с Принципалом путем внесения (включения) Таблицы № 1 настоящего Приложения в направляемый Агентом Принципалу Отчет Агента;
     2. Стороны могут предварительно перед включением в Отчет Агента Таблицы № 1 настоящего Приложения согласовать данных Таблицы № 1 настоящего Приложения путем обмена информацией по электронной почте.
     3. Принципал не вправе отказаться от согласования данных Таблицы № 1 настоящего Приложения ни при каких обстоятельствах.
     4. В случае отказа Принципала от согласования данных Таблицы № 1 настоящего Приложения, либо не согласования данных для расчета суммы компенсации, указываемых Агентом в Отчете Агента, верными будут являться данные указанные Агентом в Отчете Агента.

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование услуги | Количество оформленных заявок на подключение с технической возможностью, шт. | Целевое значение фактических подключений (85% от заявок с тех. возможностью (ТВ)), шт. | Количество фактических подключений, шт. | Количество заявок подлежащих компенсации, шт. | Ставка, руб в т.ч. НДС | Сумма к возмещению (компенсации), руб. в т.ч. НДС |
|  | ШПД |  |  |  |  |  |  |
|  | IPTV, КТВ |  |  |  |  |  |  |
|  | OTA |  |  |  |  |  |  |

* 1. Агент вправе требовать от Принципала выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.5.7. Договора. Предъявление и выплата неустойки по настоящему пункту осуществляется в соответствии с разделом 9 Договора.
  2. Принципал имеет право уменьшить сумму вознаграждения Агента на соответствующую сумму штрафов, при условии оформления Акта проверки исполнения Агентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором (Приложение № 6.1) в порядке, определенном настоящим Договором.
  3. Уплата штрафных санкций не освобождает Агента и Принципала от исполнения обязательств согласно Агентскому договору и от возмещения убытков.
  4. Санкции, указанные в настоящем Приложении, применяются к Агенту на основании Акта проверки исполнения агентом обязательств (далее Акт контроля), предусмотренных настоящим Договором, оформленного Принципалом и подписанного Агентом, по результатам проверки ЦПО представителем Принципала или на основании письменных претензий от Абонентов Принципала, которые обслуживались в ЦПО.
  5. Принципал составляет Акт контроля, который направляется в письменном виде для подписания Агенту с приложением письменного требования и расчета штрафных санкций за нарушение условий настоящего договора. Агент имеет право в течение 10 (десяти) календарных дней направить письменные мотивированные возражения/объяснения в адрес Принципала. В случае наличия вины Агента в нарушении условий Договора, определяемой по результатам совместного рассмотрения Сторонами Акта контроля и возражений Агента, а также в случаях, когда Агент подписал Акт о выявленных нарушениях и не оспаривает факт нарушения условий настоящего Договора, Принципал вправе удержать из выплачиваемого Агенту вознаграждения сумму штрафной санкции, предусмотренных настоящим Приложением.
  6. На Агента может быть наложены штрафные санкции согласно п. 1.1.-1.4. настоящего Приложения № 6 в случае, если выявленное нарушение оформлено Актом контроля в течение 60-ти календарных дней с момента совершения Агентом нарушения. В случае если нарушение оформлено Актом позднее срока, указанного в настоящем пункте или осуществления иными способами фиксации нарушения, штрафные санкции, предусмотренные настоящим Приложением, не начисляются и не выставляются Принципалом.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 6.1

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Акт проверки исполнения агентом обязательств, предусмотренных агентским договором №**

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

ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Ф.И.О., должность лица, проводившего проверку)* действующего на основании доверенности № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с Приложением № 6 Агентского договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г (далее «Договор»), заключенного между ПАО «Башинформсвязь» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемым далее «Агент», проведена проверка исполнения Агентом обязательств по Договору.

**Проверка проведена за период деятельности Агента с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

В ходе проверки установлены следующие нарушения:

**1. Нарушение порядка заключения Абонентского договора, Дополнительного соглашения, указанного в инструкциях и регламентах Принципала;**

1.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

1.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

1.3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.1. Приложения № 6 к Договору.

**2. Недостоверное или неполное отражение данных об Абоненте в заключаемых Абонентских договорах**

2.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

2.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

2.3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.2. Приложения № 6 к Договору.

**3.** **Нарушение сроков заведения данных об Абоненте в КИВС Принципала, установленных в инструкциях Принципала (при условии их предоставления),**

3.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

3.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

3.3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 300 (триста) рублей, установленный п. 1.3. Приложения № 6 к Договору.

4. **Нарушение порядка передачи Абонентского договора и приложений к нему, указанного в пункте 4.1.22. Агентского договора:**

4.1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

4.2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

4.3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Принципал имеет право взыскать с Агента за каждый выявленный и подтвержденный случай штраф в размере 700 (семьсот) рублей, установленный п. 1.4. Приложения № 6 к Договору.

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

|  |  |
| --- | --- |
| От Принципала  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. | От Агента  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 7**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Форма реестра передачи документов Принципалу

Агент передал, а Принципал, в лице (наименование подразделения Принципала) принял на хранение следующие документы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | №  лицевого счета | № абонентского договора  в порядке возрастания | Дата абонентского договора | Абонент | | ИНН (при наличии) | Прилагаемые документы (наименование документа, дата написания, краткое содержание) | Кол-во листов | Примечание |
| ФИО Абонента-гражданина | ФИО, Наименование организации |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

Передано \_\_\_\_\_\_ (прописью) документов на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прописью) листах.

Передал Принял \_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**Форма 1 - Реестр** оформленных Заявлений о намерении заключить договор на предоставление услуги «*наименование Услуги/Услуг*»\* / и иных документов (заявления и т.п.), полученных от Клиента/Абонента (по схеме обслуживания Клиентов №1)

В Отчетном периоде: с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. принято: \_\_\_\_\_\_\_ (*сумма* *прописью*) шт. оригиналов Заявлений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  Образец | **ФИО**  **Клиента** | **Адрес**  **предоставления услуги** | **№**  **Заявления** | **Дата принятия Заявления** | **Абонентский номер\*\*** | **Наименование тарифного плана** | **Идентификатор\*\*\*** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |

**Форма 2 - Реестр** заключенных Абонентских договоров на предоставления услуги / дополнительных соглашений к Абонентскому договору «*наименование Услуги/Услуг*»\* (с приложением оформленный Заявлений) (по схеме обслуживания Клиентов №2)

В Отчетном периоде: с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. оформлено и подписано: \_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) шт. Абонентских договоров.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО**  **Клиента** | **Адрес**  **предоставления услуги** | **№**  **Договора** | **Дата**  **Договора** | **Абонентский**  **номер\*\*** | **Наименование**  **тарифного плана** | **Идентификатор\*\*\*\*** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |

*\* Реестр может быть дополнен графой «Наименование Услуги/Услуг».*

*\*\* Указывается в случае необходимости.*

*\*\*\*Уникальный идентификационный номер Заявления в информационной системе Агента (указывается в случае необходимости).*

*\*\*\*\*Уникальный идентификационный номер заключенного Агентом Абонентского договора в информационной системе Агента (указывается в случае необходимости).*

|  |  |
| --- | --- |
| **Реестр сформировал:** | **Реестр проверил:** |
| От Агента: | От ПАО «Башинформсвязь»: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Должность/  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия ИО/  /Подпись/  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Должность/  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия ИО/  /Подпись/  М.П. |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 8

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Регламент взаимодействия Сторон при работе Агента в Корпоративной информационно-вычислительной сети (КИВС) Принципала

**1. Общие положения.**

1.1. В рамках Агентского договора №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ г. данный Регламент определяет порядок взаимодействия Принципала и Агента при предоставлении доступа в КИВС и соблюдению конфиденциальности информации, в отношении которой Принципалом и/или федеральным законодательством установлен режим конфиденциальности (в том числе режим коммерческой тайны, информации ограниченного доступа, подлежащей защите в соответствии с [законодательством](garantF1://12048555.9) Российской Федерации).

1.2. Агенту запрещается передача конфиденциальной информации, в отношении которой Принципалом и/или законодательством РФ установлен режим конфиденциальности, третьим лицам, без согласования с Принципалом, за исключением случаев, предусмотренных Агентским договором и/или федеральным законодательством.

1.3. Данные, содержащиеся в КИВС, обрабатываются Агентом только в целях выполнения обязательств по договорам с Принципалом.

1.4. Агент уполномочен работать в КИВС только в соответствии с предоставленными Принципалом полномочиями.

1.5. Действующие локальные нормативные документы Агента, регламентирующие порядок обеспечения режима Информационной безопасности, не должны послаблять требования к режиму Информационной безопасности, установленные соответствующими нормативными документами Принципала.

1.6. Принципал оставляет за собой право осуществления контроля обеспечения режима Информационной безопасности Агентом при работе в КИВС, в том числе проведения совместных проверок.

1.7. В настоящий Регламент могут быть внесены изменения на основании предложений, как Принципала, так и Агента. Предложения должны быть направлены в письменном виде. Изменение и отмена действия настоящего Регламента происходят только путем подписания обеими сторонами новой редакции Регламента и соответствующего дополнительного Соглашения к Агентскому договору.

**2. Безопасность рабочих мест**

2.1. Агент не вправе вносить любые изменения в ПО АРМ без согласования с Принципалом.

2.2. Использование Агентом бесплатного ПО на АРМ без согласования с Принципалом запрещено.

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

2.4. Устранение конфликтов в работе ПО осуществляет Принципал, в установленные сроки после получения Заявки от Агента (и/или в рабочем порядке), в том числе, с привлечением производителя, соответствующего ПО.

2.5. При условии использования на АРМ Принципала собственного ПО Агент должен обеспечить ограничение доступа к имеющейся и заносимой информации посредством данного ПО третьих лиц и не уполномоченных сотрудников Агента

2.6. Права Агента при работе на АРМ должны быть ограничены на минимальном необходимом уроне для выполнения работ.

2.7. Запрещается хранение информации, отнесенной Принципалом и/или действующим Законодательством РФ к конфиденциальной, на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций, с которых Агент осуществляет доступ к информационным ресурсам сторонних организаций и сети Интернет.

2.8. Принципал обеспечивает предоставленные Агенту АРМ необходимыми программными и техническими средствами защиты информации, (в том числе при передаче информации через сеть Интернет), для исполнения обязанностей по настоящему Договору, в целях обеспечения безопасности персональных данных (сведений об абонентах /клиентах) при их обработке в информационных системах Принципала согласно требованиям, установленным нормативными документами Принципала и законодательством РФ, в том числе согласно п.3-9 настоящего Приложения.

Безопасность должна быть обеспечена в составе и на уровне защищенности персональных данных, не меньшем, чем при обеспечении безопасности при работе с персональными данными Клиентов/Абонентов Принципала (включая сведения об абонентах).

**3. Доступ к информационным ресурсам**

3.1. Доступ Агента к КИВС предоставляется исключительно для выполнения обязательств, предусмотренных Агентским договором и в порядке, установленном нормативными документами Принципала для работников сторонних организаций.

3.2. Доступ предоставляется минимально необходимый для выполнения работником Агента своих должностных обязанностей в рамках Агентского договора. Ответственность за обоснованность запрашиваемого доступа возлагается на подразделение Агента, инициировавшего заявку на доступ. Ответственность за соответствие запрашиваемого и предоставленного доступа возлагается на руководителя подразделения Принципала, предоставившего доступ.

3.3. Аутентификация пользователей Агента при доступе к КИВС осуществляться либо с использованием механизмов двухфакторной аутентификации (предоставляется Принципалом), либо посредством уникального персонального идентификатора и пароля. Парольная политика должна соответствовать требованиям Принципала.

3.4. Доступ к КИВС с АРМ Агента, размещенного вне контролируемой Принципалом зоны, должен осуществляться с применением сертифицированных (по классу не ниже КС2) средств криптографической защиты передаваемых данных. Средства криптографической защиты должны быть согласованы с Принципалом.

3.5. Централизованный учет работников Агента получивших доступ к КАИС, в том числе допущенных к конфиденциальной информации, посредством своевременной подачи заявок возлагается на Агента.

3.6. Уволенные работники Агента, должны быть лишены доступа ко всем (без исключения) КИВС Принципала. Ответственность за своевременное формирование заявки на прекращение доступа несет Агент.

Порядок, ответственность и сроки предоставления/прекращения доступа увольняющихся сотрудников определяются в соответствии с нормативными документами Принципала.

3.7. Работникам Агента может быть предоставлен доступ к информационным системам управления заявками пользователей Принципала. В этом случае ответственность за оформление электронных заявок на доступ и блокирование доступа пользователей, в том числе уволенных работников, несет Агент.

3.8. Принципал оставляет за собой право контролировать действия работников Агента, при осуществлении доступа к КИВС. По согласованию с Принципалом приостанавливать доступ в случаях возникновения ситуаций, создающих угрозу Информационной безопасности Принципала, своевременно уведомив об этом Агента (за исключением случаем, когда блокировка осуществляется автоматически).

**4. Реагирование на инциденты.**

4.1. Агент должен незамедлительно информировать Принципала обо всех случаях возникновения инцидентов Информационной безопасности на АРМ при работе в КИВС, для обеспечения совместного, своевременного реагирования на них.

**5. Применение средств защиты информации**

5.1. Комплекс применяемых средств защиты информации должен выбираться в соответствии с Приказом 21 ФСТЭК от 18.02.2013 для обеспечения безопасности персональных данных в информационных системах персональных данных с установленным уровнем защищенности.

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

5.3. Ответственные сотрудники Агента должны проводить обучение лиц, использующих средства защиты информации, правилам работы с ними.

5.4. Ответственность за соблюдение условий использования средств защиты информации, применяемых Агентом, возлагается на работников Агента. Контроль над соблюдением этих условий возлагается на Принципала.

**6. Доступ в сеть Интернет**

6.1. Порядок использования ресурсов сети Интернет на АРМ Агента, с которых осуществляется доступ в КИВС, должен соответствовать требованиям нормативной документации Принципала.

6.2. Взаимодействие работников Агента с внешними контрагентами должно обеспечивать защиту конфиденциальной информации и осуществляться с использованием корпоративной электронной почты Принципала или специально организованных информационных систем.

6.3. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет без принятия мер защиты запрещена.

6.4. Запрещается использование Интернета не для производственных целей: посещение развлекательных, игровых, музыкальных, порнографических, террористических сайтов.

6.5. Не допускается неуполномоченное представление личной точки зрения точкой зрения сотрудников Агента в сети Интернет.

**7. Антивирусная безопасность.**

7.1. В целях непрерывного и комплексного обеспечения АРМ Принципала системой антивирусной безопасности, все рабочие места должны быть оснащены лицензионным антивирусным программным обеспечением.

7.2. Система антивирусной безопасности должна соответствовать требованиям, установленным Принципалом для своего оборудования и пользовательских АРМ.

7.3. В случае если рабочее место Агента, с которого осуществляется доступ к КИВС Принципала, невозможно оснастить антивирусным программным обеспечением, по согласованию Принципалом, на АРМ Агента должна быть создана замкнутая программная среда, не позволяющая осуществлять запуск любых приложений кроме штатных.

**8. Информационное взаимодействие**

8.1. Электронный документооборот между Принципалом и Агентом, содержащий конфиденциальную информацию, должен быть организован с использованием защищенной электронной почты.

**9. Контроль**

9.1. В целях проверки выполнения требований настоящего Регламента, а также предупреждения и своевременного выявления возможных нарушений, Агентом совместно с Принципалом должен осуществляться соответствующий контроль состояния информационной безопасности в сроки и порядке, установленные внутренними нормативными документами, но не реже 1 раза в 3 года.

9.2. В обязательном порядке проводятся внеплановые проверки состояния информационной безопасности при изменении состава ПО на АРМ Агента.

**10. Обучение персонала**

10.1. Агент обязан всех вновь принимаемых работников знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности. Также проводить их регулярное обучение по вопросам информационной безопасности при предоставлении доступа к КИВС Принципала, своевременно доводить новые нормативные документы под роспись.

**11. Ответственность**

11.1. Агент несет ответственность за действия работников Агента, нарушивших требования настоящего Регламента.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 8.1**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень информационных систем Принципала, к которым предоставляется доступ работникам Агента**

**№ …………………………… «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование информационных систем/сервисов** | **Функции** |
| 1 | АСР «СТАРТ» (неисключительные лицензии) | Биллинг |
| 2 | HP Service Manager (неисключительные лицензии) |  |
| 3 | Система электронного документооборота на платформе EMC Documentum (неисключительные лицензии) | Удаленный доступ |
| 4 | СТУ «Аргус» (неисключительные лицензии) |  |
| 5 | CRM (разработка для БИСТЕЛЕКОМ) | Регистрация обращений, формирование отчётов |
| 6 | БИС Аналитика (система представления отчётов) | Просмотр и выгрузка отчётов, заказ отчётов |
| 7 | R12 |  |
| 8 | Домовая книга | Обработка заявок на подключение услуг |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 9**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Инструкция по Заключению Абонентских договоров

1. **Порядок заключения Абонентских договоров Агентом**
   1. При заключении Абонентских договоров необходимо соблюдать следующие **основные требования**:
      1. При заключении договора с Клиентом обязательно его личное присутствие или присутствие лица, письменно уполномоченного Клиентом на заключение Абонентского договора (на основании доверенности), а также наличие у него документов предусмотренных настоящей инструкцией;
      2. Документы для заключения Абонентских договоров предъявляются Клиентом в оригинале. В случаях отсутствия оригиналов документов и (или) в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ (доверенность, выдаваемая в порядке передоверия и т.п.), копии документов и (или) оригиналы документы должны быть нотариально заверенными.
   2. Для заключения Абонентского договора физическим лицом необходимы **следующие документы** (с предоставлением и/или оформлением их копии):
      1. Паспорт гражданина РФ. В случае если в паспорте отсутствует штамп с указанием постоянного места жительства, дополнительно требуется справка компетентного органа, подтверждающая место постоянного проживания лица. Копия справки приобщается к экземпляру Абонентского договора;
      2. Временное удостоверение личности, выданное компетентным подразделением органов внутренних дел (предъявляется при утрате, обмене паспорта гражданина РФ);
      3. Удостоверение, выданное органом Федеральной миграционной службы РФ (предъявляется беженцами, вынужденными переселенцами взамен паспорта гражданина РФ);
      4. Национальные паспорта иных государств или виды на жительство, зарегистрированные в органах внутренних дел (предъявляются иностранными гражданами и лицами без гражданства РФ);
      5. Справка воинской части, подтверждающей место постоянного проживания военнослужащего (дополнительно к иным документам, предусмотренным настоящим пунктом, при заключении Абонентского договора с действительным военнослужащим).
   3. В соответствии с действующим законодательством Абонентский договор не заключается с физическими лицами:
      1. Не достигшими 18-ти лет, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
      2. Признанными ограниченно дееспособными;
      3. Признанными недееспособными.
      4. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Абонентский договор может быть заключен несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет:
         * При наличии письменного согласия законных представителей (родителя, усыновителя или попечителя) заверенного нотариально;
         * В возрасте от 16 до 18 лет при наступлении эмансипации, а именно:
         * Вступившими в брак;
         * Занимающимися предпринимательской деятельностью;
         * Работающими по трудовому договору.

Для заключения Абонентского договора по указанным в настоящем пункте основаниям физические лица предоставляют следующие документы (с представлением и/или оформлением копий): в возрасте от 14 до 16 лет:

* Письменное согласие родителя (усыновителя, попечителя) на заключение Абонентского договора и гарантию оплаты Услуг связи, заверенные нотариально, либо данные документы, оформленные в присутствии менеджера Агента, о чем в соответствующих документах менеджером Агента делается отметка с указание фамилии, имени, отчества данного менеджера;
* Документы, удостоверяющие отношения законных представителей и несовершеннолетнего (паспорт гражданина РФ (представителя), свидетельство о рождении, справка из органов опеки и попечительства).

В возрасте от 16 до 18 лет:

* Свидетельство о браке;
* Свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;
* Справка с места работы или приказ о принятии на работу (копия трудового договора).

1. **Основные требования к документам**
   1. Паспорт:

Паспорт гражданина РФ должен соответствовать требованиям действующего законодательства РФ (паспорт гражданина РФ образца 1976 г. недействителен).

Срок действия паспорта гражданина РФ:

* с 14 лет - до достижения 20-тилетнего возраста;
* с 20 лет - до достижения 45-тилетнего возраста;
* с 45 лет – бессрочно.

По достижении гражданином 20-тилетнего и 45-тилетнего возраста паспорт подлежит замене. Просроченный паспорт недействителен. В период обмена паспорта выдается временное удостоверение личности.

* 1. Доверенность:
     1. В соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ доверенность выдается доверителем на совершение определенных действий доверенным лицом.

Если срок доверенности не указан, она сохраняет силу в течение года со дня ее совершения. Доверенность, в которой не указана дата ее совершения, недействительна.

Доверенность на заключение и подписание Абонентского договора выдается в произвольной форме с соблюдением требований действующего законодательства РФ.

* + 1. Доверенность обязательно должна содержать:

а) От физического лица:

* Фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место жительства доверителя;
* Фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место жительства поверенного; действия, которые доверяются совершать доверенному лицу;
* Подпись доверителя;
  + 1. К нотариально удостоверенным доверенностям приравниваются:
* Доверенности, выдаваемые военнослужащими и другими лицами, находящихся на излечении в госпиталях, санаториях и других лечебных учреждениях, удостоверенные начальником такого учреждения, его заместителем по медицинской части, старшим или дежурным врачом;
* Доверенности, выдаваемые военнослужащими, а в пунктах дислокации воинских частей, соединений, учреждений и военно-учебных заведений, где нет нотариальных контор и других органов, совершающих нотариальные действия, также доверенности рабочих и служащих, членов их семей и членов семей военнослужащих, удостоверенные командиром (начальником) этой части, соединения, учреждения или заведения;
* Доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, удостоверенные начальником соответствующего места лишения свободы;
* Доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, находящихся в учреждениях социальной защиты населения, удостоверенные администрацией этого учреждения или руководителем (его заместителем) соответствующего органа социальной защиты населения.

Такая доверенность должна содержать: надпись: «Заверена мною \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность и место работы)», дату и печать организации.

1. **Порядок заполнения формуляра Абонентского договора**
   1. Формуляр Абонентского договора распечатывается из соответствующей информационной системы, заполнение производится разборчиво, печатными буквами, без исправлений.  
      В договоре обязательно указывается:

* Ф.И.О. (полностью);
* дата и место рождения (для Клиента - физического лица);
* данные документа, удостоверяющего личность Клиента или представителя клиента серия, номер, кем и когда выдан);
* адрес места жительства, места нахождения по которому зарегистрирован Клиент;
* выбранный тарифный план;
* выбранные Услуги связи;
* технология подключения;
* текущая дата;
* подпись Клиента или представителя Клиента;
* наименование Агента (в случае заключения Абонентского договора от имени Принципала Агентом);
* адрес подключения.

По возможности в договоре указываются данные Клиента: контактный телефон, факс, е-mail.

* 1. В формуляре договора в обязательном порядке заполняются все предполагаемые к заполнению графы. Один экземпляр Абонентского договора, подписанный Клиентом, передается Принципалу, экземпляр Клиента остается у Клиента. Допускается заполнение договора персоналом Агента, за исключением подписи Клиента.
  2. Информация по п. 3.1 может быть заполнена в формуляре Договора и всех приложениях к нему автоматически из КИВС Принципала при наличии такой технической возможности.

1. **Прочие положения**
   1. Любые действия Агента, связанные с внесением изменений в Абонентский договор в рамках поручения Принципала, производятся на основании письменного заявления Клиента.
   2. В Заявлении обязательно указывается:

* ФИО Клиента;
* Данные документа, удостоверяющего личность Клиента или представителя Клиента (дата выдачи, серия, номер, кем выдан);
* Адрес места жительства или места нахождения, по которому зарегистрирован Клиент;
* Суть заявляемых требований об изменении Абонентского договора (смена абонентского номера, изменение перечня Услуг связи и (или) тарифного плана и т.п.);
* Текущая дата оформления Заявления;
* Подпись Клиента, представителя Клиента;
* При наличии: контактный телефон, при наличии - факс, е-mail.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

# Приложение № 10

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Порядок взаимодействия ПАО «Башинформсвязь» с ООО «Ростелеком – Розничные системы» по абонентскому оборудованию**

**Термины, определения и сокращения:**

**Акт приема-передачи оборудования (прием оборудования)** – форма по Приложению № 10.6-А к настоящему Договору. Со стороны Агента форму подписывает МОЛ Агента, со стороны Принципала форму подписывает МОЛ Принципала и уполномоченный сотрудник Коммерческого Блока Принципала, имеющий доверенность на подписание первичных документов.

**Акт приема-передачи оборудования (возврат оборудования)** - форма по Приложению № 10.6-Б к настоящему Договору. Со стороны Агента форму подписывает МОЛ Агента, со стороны Принципала форму подписывает МОЛ Принципала и уполномоченный сотрудник Коммерческого Блока Принципала, имеющий доверенность на подписание первичных документов.

**АПД** – архив первичных документов (система, предназначенная для хранения и передачи первичной документации).

**АХУ** – административно-хозяйственное управление РФ.

**БЕ –** балансовая единица в системе R12.

**ГУиК** – Группа учета и контроля обслуживающей организации, которой поручено ведение бухгалтерского учета Агента (МРФ ОЦО ПАО «Ростелеком»)

**Договор об оказании услуг связи** – договор между Принципалом и Абонентом об оказании услуг связи, которые Принципал вправе оказывать Абонентам в соответствии с полученными лицензиями. Права и обязанности по заключаемому Агентом договору об оказании услуг связи возникают между Принципалом и Абонентом.

**Заявка на выдачу оборудования** – форма по Приложению № 10.8 к настоящему Договору. Со стороны Агента форма подписывается руководителем группы региональных продаж и обслуживания.

**Методика** - Методика по работе с оконечным абонентским оборудованием при предоставлении услуг «Домашний интернет», «Интерактивное телевидение», «Местная телефонная связь» физическим лицам (Редакция 1), приказ № 01\_01\_223-15 от 24.03.2015 г.

**МОЛ** – материально-ответственное лицо.

**Накладная М-11** – форма по Приложению №10.5 к настоящему Договору. Форму подписывает МОЛ Принципала.

**АО** – абонентское оборудование.

**Оптические терминалы (ONT - Optical Network Terminals)** - оптический модем.

**Ответственный работник Принципала** – работник Принципала, ответственный за взаимодействие с Агентом по вопросам обеспечения АО, получение отчетов от Агента, сверку отчетов с биллингом, отражение движения АО через Агента в R12.

**Отчет агента по движению оборудования** – форма по Приложению № 10.7 к настоящему Договору. Форму по Приложению № 10.7 со стороны Агента подписывает МОЛ Агента, со стороны Принципала – начальник ОРМС/УРМС ПАО «Башинформсвязь».

**ОЦО** – Общий центр обслуживания.

**Отчетный период** - один календарный месяц.

**Роутеры ­-** устройство, осуществляющее передачу пакетов между разными фрагментами сети на основе определенных правил и топологии сети.

**РРС** - ООО «Ростелеком – Розничные системы».

**БИС** - ПАО «Башинформсвязь».

**Региональный менеджер Агента** – сотрудник Агента, отвечающий за взаимодействие с Принципалом на региональном уровне по вопросам контроля и наличия АО в ЦПО.

**ТО** – техническое обследование.

**УДиР** – Участок диагностики и ремонта.

**Услуга/Услуги** – услуги (вместе или по отдельности) «Домашний интернет», «Интерактивное телевидение», «Местная телефонная связь», оказываемые Принципалом.

**ЦПО** – центр продаж и обслуживания.

**R12** – информационная система Oracle E-Business Suite R12.

**DSL (Digital Subscriber Linе)** - семейство технологий абонентского доступа, позволяющее предоставлять услуги широкополосного доступа в Интернет, голоса и видео по медной абонентской линии.

**FTTx - (Fiber To The X)** - технология построения сети доступа, при которой волоконно-оптический кабель прокладывается до определенного места, а далее, до Абонента, — медный кабель. Где: х=В - волокно до здания; х=Н - волокно до квартиры, х=С - волокно до группы домов (возможен и вариант, при котором оптика прокладывается непосредственно до абонентского устройства).

**STB - (Set Top Box)**- ТВ-приставка – устройство, принимающее сигнал цифрового телевидения и передающее его на экран телевизора.

**PLC (Power Line Communications)** - телекоммуникационная технология, базирующаяся на использовании электросетей для высокоскоростного информационного обмена.

**IPTV (интерактивное телевидение)** - технология, позволяющая транслировать видеосигнал по сетям передачи данных с использованием стека протоколов TCP/IP на стандартный телевизионный приемник Абонента.

**OTT (Over the Top)** – ТВ-приставка – устройство, принимающее сигнал цифрового телевидения по каналу Интернет и передающая его на экран телевизора.

1. **Основные положения.**
   1. Агент при исполнении обязанностей по Агентскому Договору назначает МОЛ с возложением на них ответственности за сохранность АО.
   2. Перечень ответственных лиц подразделений Агента и Принципала, как со стороны Агента, так и со стороны Принципала, согласуются путем обмена информацией, по форме, указанной в Приложении № 10.9 к настоящему Договору в течении 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора. В случае изменения перечня ответственных лиц Агента и Принципала, сторона инициатор, внесения изменений, уведомляет другую Сторону о соответствующих изменениях за 7 (семь) рабочих дней до введения таких изменений, путем направления уведомления по электронной почте с последующим представлением оригиналов уведомлений в течение 10 (десяти) рабочих дней даты согласования его по электронной почте. До момента обмена оригиналами уведомлений копия уведомления будет иметь юридическую силу.
   3. Операции по движению АО в R12 по БЕ Агента и БЕ Принципала отражаются на основании документов (отчетов, реестров и актов) составленных в разрезе МОЛ Агента.
   4. Учет движения АО, передаваемого от Принципала к Агенту, осуществляется на основании Акта приема-передачи оборудования (прием оборудования) (Приложение № 10.6-А к настоящему Договору). Данный Акт формируется по факту передачи оборудования (по каждому МОЛ Агента отдельно).
   5. Учет выбытия АО, выдаваемого Агентом Абонентам, и оприходования АО, поступающего к Агенту от Абонентов, производится на основании Отчета агента о движении оборудования (Приложение 10.7 к настоящему Договору) и реестров по переданному, возвращенному и выкупленному АО (Приложения 10.11, 10.12, 10.4 к настоящему Договору). Данный Отчет и реестры формируются по итогам Отчетного периода (по каждому МОЛ Агента отдельно).
   6. Учет движения АО, возвращаемого от Агента к Принципалу, осуществляется на основании Акта приема-передачи оборудования (возврат оборудования) (Приложение № 10.6-Б к настоящему Договору). Данный Акт формируется по факту возврата оборудования (по каждому МОЛ Агента отдельно).
   7. Оригиналы всех формируемых документов должны предаваться на хранение в ГУиК не позднее одного месяца с момента размещения их скан-копий в АПД или R12.
   8. Агент выдает Абоненту АО с обязательным оформлением Акта приема-передачи АО. В Акте приема-передачи АО для Абонента указывается марка (модель), серийный номер, стоимость АО и пр. Выдача АО подтверждается подписью Абонента в Акте приема-передачи для Абонента.
   9. По мере накопления возвращенного от Абонентов б/у /выкупленного у Абонентов АО, Агент обязан передавать данное АО Принципалу.
2. **Порядок передачи АО от Принципала к Агенту.**
   1. Ежемесячно, до 10 (десятого) числа месяца, Региональный менеджер Агента формирует консолидированную по всем МОЛ Агента региона Заявку на выдачу АО (Приложение № 10.8 к настоящему Договору) (в т.ч. по нового и/или бывшего в употреблении) и направляет в виде скан-копии и в формате Excel на адрес электронной почты Ответственного работника Принципала региона. Планируемые сроки доставки не могут быть более 30-ти рабочих дней от даты направления Принципалу Заявки на выдачу АО. Отгрузка может осуществляться путем передачи оборудования со склада Принципала в адрес третьих лиц (курьерской службы). Передача оборудования осуществляется по доверенностям установленного образца.
   2. Ответственный работник Принципала в течение 2-х рабочих дней с момента получения подтверждает возможность выполнения Заявки на выдачу АО или, при необходимости, готовит корректировку (модели оборудования, объем) в зависимости от текущих запасов АО в РФ. Уведомляет Регионального менеджера Агента о необходимой корректировке, указывает в заявке формата Excel номенклатурные номера в соответствии с R-12 и согласует ее. По итогам согласования Региональный менеджер Агента формирует и направляет Ответственному работнику Принципала скорректированную Заявку на выдачу АО (скан-копию) (Приложение № 10.8 к настоящему Договору).
   3. Ответственный работник Принципала формирует и направляет (по электронной почте или иными способами) согласованную Заявку на выдачу АО в АХУ для перемещения к Агенту необходимого АО.
   4. Ответственный работник Принципала:

* Формирует 2 экземпляра Акта приема-передачи Оборудования (прием оборудования) (Приложение 10.6-А к настоящему Договору).
* Подписанные Акты направляет в АХУ (курьерской доставкой).
  1. АХУ (согласно бизнес-процессам Принципала):
* Формирует и подписывает 3 экземпляра Накладной М-11 на перемещение АО на МОЛ Принципала (Приложение №10.5 к настоящему Договору).
* Сверяет ее с Актом приема-передачи.
  1. АХУ организует доставку АО Агенту согласно Заявке, на выдачу АО. При этом экспедитор получает в АХУ документы:
* 2 экземпляра Акта приема-передачи оборудования (прием оборудования);
* 3 экземпляра Накладной М-11 на перемещение АО на МОЛ Принципала.
  1. После фактического получения АО МОЛ Агента подписывает Акт приема-передачи оборудования (прием оборудования) и ставит свою визу на полях Накладной М-11.
  2. МОЛ Агента передает Ответственному работнику Принципала оригиналы следующих документов (через экспедитора, курьерской службой или др.):
* 1 экземпляр Акта приема-передачи оборудования (прием оборудования).
* 2 экземпляра Накладной М-11.
  1. Ответственный работник Принципала передает 1 экземпляр Накладной М-11 в АХУ.
  2. В R12 выполняются операции:

В базе Принципала:

* Работник АХУ в балансовой единице РФ Принципала создает (до фактического перемещения АО) акт на списание с типом транзакции «Внутренние перемещения» / «Перенос проекта (АРМ)» в необходимой складской организации на складское место МОЛ (Ответственный работник Принципала) без признака контрагента, прикладывает скан-копию подписанной Накладной М-11.
* Ответственный работник Принципала создает акт на списание с типом транзакции «Внутренние перемещения» / «Перенос проекта (АРМ)» на складское место с признаком контрагент «РРС», прикладывает (после фактического перемещения АО) скан-копию подписанного Акта приема-передачи оборудования (прием оборудования).

В базе Агента:

* Региональный менеджер Агента (после фактического перемещения АО) передает через АПД скан-копию Акта приема-передачи оборудования (прием оборудования).
* Бухгалтер МФ ОЦО на основании полученного через АПД Акта отражает поступление АО в балансовой единице Агента.
  1. Движение АО (передача от Принципала к Агенту) отражается в формируемом по итогам отчетного периода, МОЛ Агента Отчета агента по движению оборудования (Приложение 10.7 к настоящему Договору).

1. **Порядок передачи АО между МОЛ Агента.**
   1. В случае необходимости передачи АО между МОЛ Агента в R12 осуществляются следующие операции:

В базе Агента:

* МОЛ, передающий АО, создает Акт на списание с типом транзакции «Внутренние перемещения».
* Формирует и распечатывает требование-накладную М-11 в 2-х экз.
* Под скрепку к акту на списание прикрепляет скан-копию подписанной накладной (подписи МОЛ-отправителя, МОЛ-получателя и разрешил – подпись руководителя ГРПО).
* 1 экз. накладной М-11 передаётся в ГУиК, 2-ой экз. – МОЛ Принципала.
* Бухгалтер МФ ОЦО проводит перемещение АО в БЕ Агента со складского места одного МОЛ Агента на складское место другого МОЛ Агента.

В базе Принципала:

* МОЛ Принципала на основании полученной от Агента накладной создает акт на списание с типом транзакции «Внутренние перемещения» / «Перенос проекта (АРМ)».
* Формирует и выводит требование-накладную М-11.
* Прикрепляет скан-копии накладной, сформированной в БЕ Агента, и накладной, сформированной в БЕ Принципала, к созданному акту на списание.
* Обе накладные пересылает в ГУиК.
* Бухгалтер МФ ОЦО проводит перемещение АО со складского места одного МОЛ Принципала на складское место другого МОЛ Принципала в БЕ Принципала по Контрагенту «РРС».
  1. Движение АО (передача между МОЛ Агента) отражается в формируемом по итогам отчетного периода МОЛ Агента Отчета агента по движению оборудования (Приложение 10.7 к настоящему Договору).

1. **Порядок передачи АО от Агента Абоненту при подключении услуг.**

Работник Агента в ходе презентации Услуги Клиенту выясняет пожелание Клиента о типе передачи АО - на условиях аренды или реализации, в том числе с возможностью рассрочки. Вносит необходимую информацию в информационные системы Принципала, на основе которой формирует пакет документов (Договор об оказании услуг связи и акт приема-передачи)[[1]](#footnote-1) по передаче АО для подписания с Клиентом (в т.ч. акт приема-передачи оборудования в собственность или временное владение и пользование абоненту с указанием марки (модели) АО, серийного номера, состояния: новое/б/у, стоимости).

* 1. Работник Агента подписывает подготовленные документы у Клиента, в т.ч. акт приема передачи оборудования.
  2. Работник Агента выдает АО Абоненту.
  3. По итогам отчетного периода МОЛ Агента формирует:
* Отчет агента по движению оборудования (Приложению 10.7 к настоящему Договору).
* Реестр по переданному АО (в т.ч. марка оборудования, серийный номер, ФИО Абонента, место установки, № лицевого счета, стоимость реализации, единовременная оплата или кол-во мес. рассрочки, дата передачи) (Приложение № 10.11 к настоящему Договору).
  1. МОЛ Агента направляет отчет и реестр за отчетный месяц ответственному работнику Принципала до 3-го числа месяца, следующего за отчетным.
  2. Ответственный работник Принципала сверяет полученные отчеты и реестры с информацией в информационных системах Принципала в течение 1 рабочего дня с момента получения.
  3. После сверки отчет и реестр подписывают МОЛ Агента и ответственный работник Принципала.
  4. Не позднее сроков, установленных графиком ввода массовых операций, в R12 выполняются операции

В базе Агента:

* МОЛ Агента в балансовой единице Агента создает акт на списание с типом «Списание с забаланса» с приложением скан-копии Отчета агента по движению оборудования и реестра по переданному АО.
* Бухгалтер МФ ОЦО отражает списание АО в балансовой единице Агента.

В базе Принципала:

* Ответственный работник Принципала в балансовой единице Принципала создает акт на списание в зависимости от вида движения (продажа, передача в аренду и т.д.) с приложением скан-копии Отчета агента по движению оборудования и реестра по переданному АО, а также документов, определенных Методическими указаниями по бухгалтерскому и налоговому учету оконечного абонентского оборудования в системе Oracle E Business Suite и другими внутренними нормативными документами Принципала.
* Бухгалтер МФ ОЦО отражает списание АО в балансовой единице Принципала.

1. **Порядок замены АО.** 
   1. Агент осуществляет замену АО:

* Ранее проданного Абоненту Принципалом/Агентом и находящегося на гарантии;
* Ранее сданного в аренду Абоненту Принципалом/Агентом (независимо от гарантии);
* Ранее переданного Абоненту Принципалом и являющегося частью линии (капитализированное АО), независимо от гарантии;
* В течение 14 дней с момента продажи в рамках клиентоориентированности.
  1. Замена осуществляется следующего АО[[2]](#footnote-2):
* Роутеры (DSL, FTTx);
* Оптические терминалы (ONT);
* STB;
* PLC;
* Аксессуары для IPTV.
  1. При приеме АО от Абонента для замены, работник Агента проверяет форму ранее осуществленной передачи АО абоненту от Принципала/Агента в информационной системе Принципала или Акте приема-передачи.
  2. В случае приема АО, ранее проданного Принципалом/Агентом, по причине неработоспособности:
     1. Осуществляется проверка наличия серийного номера и соответствия его номеру, указанному в гарантийном талоне, действующего срока гарантии (по информации из любого доступного источника: гарантийного талона, чека, акта приема-передачи, информации в информационной системе Принципала).
     2. При удовлетворении критериям замены, а именно: действующий период гарантии, наличие комплектности АО, работник Агента должен:
* Убедиться в неработоспособности ОА (включить/выключить);
* Убедиться в отсутствии явных механических повреждений, трещин, сколов на корпусе, сломанных антенн и контактов разъёмов;
* Убедиться в отсутствии повреждений, вызванных внешними факторами: пожар, наводнение и т.д.
  + 1. В случае обнаружения указанных повреждений, АО признается вышедшим из строя по вине Абонента, работник Агента предлагает Абоненту купить/воспользоваться рассрочкой или арендовать новое либо б/у АО.
    2. В случае выхода из строя АО не по вине Абонента, работник Агента передает Абоненту аналогичную модель АО (новое, в случае отсутствия нового, предлагается б/у) или аналогичную по стоимости и функциям модель (новое, в случае отсутствия нового, предлагается б/у), оформляет документы с Абонентом (формы из информационной системы Принципала: акт приема-передачи оборудования, акт возврат-демонтаж) с выдачей нового гарантийного талона.
    3. В случае, когда срок гарантии истек или обнаружена некомплектность АО, Абоненту предлагается покупка/аренда нового оборудования.
  1. В случае приема АО, ранее переданного Принципалом/Агентом во временное владение и пользование, по причине неработоспособности
     1. Осуществляется проверка соответствия, предъявляемого АО, АО выданному ранее во временное владение и пользование (в информационной системе Принципала или в Акте приема-передачи оборудования проверяется соответствие серийного номера и формы передачи оборудования.
     2. При удовлетворении критериям замены, а именно: соответствия предъявляемого АО, АО выданному ранее во временное владение и пользование, наличие комплектности АО, работник Агента должен:
* Убедиться в неработоспособности АО (включить/выключить);
* Убедиться в отсутствии явных механических повреждений, трещин, сколов на корпусе, сломанных антенн и контактов разъёмов;
* Убедиться в отсутствии повреждений, вызванных внешними факторами: пожар, наводнение и т.д.
  + 1. В случае обнаружения указанных повреждений, АО признается вышедшим из строя по вине Абонента, возврат АО оформляется Актом приема-передачи Оборудования (возврат/демонтаж), где фиксируются обнаруженные недостатки.
    2. АО, являющееся частью линии или арендованное АО подлежит замене после возмещения недостатков Абонентом (в соответствии с Методикой). Возмещению подлежит стоимость АО, указанная в Акте приема-передачи оборудования (во временное владение и пользование) или стоимость комплектующих, необходимых для восстановления работоспособности комплекта Оборудования (замена отдельных элементов, например – пульт дистанционного управления, коммутационные шнуры и т.п.). Цена комплектующих (в случае, если она не указана в Акте приема-передачи) берется из действующего прейскуранта на продажу комплектующих.
    3. В случае выхода из строя АО не по вине Абонента, и при наличии комплектности, вне зависимости от срока его использования, по Акту приема – передачи АО (возврат/демонтаж) принимается неисправное АО, взамен по Акту приема – передачи Оборудования (во временное владение и пользование) выдается исправное функционально аналогичное Б/У АО, и только в отсутствии Б/У АО, новое с формированием пакета документов по выдаче АО на замену (по аналогии с разделом п.4 данного Порядка).
    4. В случае некомплектности АО делаются соответствующие пометки в Акте приема – передачи АО (возврат/демонтаж). АО являющиеся частью линии или арендованное подлежит замене после возмещения стоимости недостающих комплектующих Абонентом (в соответствии с Методикой).
  1. В рамках проводимой политики клиентоориентированности, возможен обмен исправного АО при сохранении товарного вида (без видимых повреждений, царапин, сколов); комплектации (например: интерактивный приемник, блок питания, пульт дистанционного управления, соединительные кабели); целостности упаковки, и предъявлении чека об оплате и/или Акта приема-передачи АО в собственность. Основным критерием при принятии решения о приеме при возврате является возможность дальнейшей продажи. В случае принятия положительного решения, возврат АО надлежащего качества возможен в течение 14 дней, с момента покупки.
  2. Виды взаимозаменяемого АО[[3]](#footnote-3):
* Роутер DSL, FTTx– меняется на роутер DSL, FTTx;
* STB «Стандарт» - меняется на STB «Стандарт»;
* STB «Премиум» - меняется на STB «Премиум»;
* Оптические терминалы (ONT)-меняются на оптические терминалы того же производителя (с учетом наличия/отсутствия функции Wi-Fi в ONT Абонента);
* PLC – меняется на PLC;
* Аксессуары для IPTV – меняются на аксессуары для IPTV.
  1. По итогам отчетного периода МОЛ Агента формирует:
* Отчет агента по движению оборудования (Приложения 10.7 к настоящему Договору);
* Реестр по переданному АО (в т.ч. марка оборудования, серийный номер, ФИО абонента, место установки, № лицевого счета, стоимость реализации, единовременная оплата или кол-во мес. рассрочки, дата передачи, комплектность) (Приложение № 10.11 к настоящему Договору);
* Реестр по возвращенному АО (в т.ч. марка оборудования, серийный номер, ФИО абонента, № лицевого счета, причина возврата, дата возврата, стоимость первоначальной выдачи, комплектность) (Приложение № 10.12 к настоящему Договору). Стоимость первоначальной выдачи заполняется при наличии информации в источниках, указанных в п. 5.4.1.
  1. МОЛ Агента направляет отчет и реестры за отчетный период ответственному сотруднику Принципала до 3-го числа месяца, следующего за отчетным.
  2. Ответственный сотрудник Принципала сверяет полученные отчеты и реестры с информацией в информационных системах Принципала в течение 1-го рабочего дня с момента получения.
  3. После сверки отчет и реестры подписывает МОЛ Агента и ответственный сотрудник Принципала.
  4. МОЛ Агента передает в МФ ОЦО через АПД скан-копии отчета агента по движению оборудования и реестр по возвращенному АО.
  5. Не позднее сроков, установленных графиком ввода массовых операций, в R12 выполняются операции:

В базе Агента:

* Поступление АО от Абонента проводится бухгалтером МФ ОЦО по стоимости, указанной в Реестре по возвращенному АО, а в случае ее отсутствия, по условной оценке, равной 1 руб. за единицу АО, на основании полученных через АПД от МОЛ Агента отчета агента по движению оборудования и реестра по возвращенному АО.
* Списание АО, переданного Абонентам взамен неисправного, производится в порядке, предусмотренном п. 4.8, раздела «Порядок передачи АО от Агента Абоненту при подключении услуг».

В базе Принципала:

* Поступление АО к Агенту от Абонента проводится бухгалтером МФ ОЦО на складское место с признаком контрагент «РРС» на основании полученных от ответственного сотрудника Принципала документов, определенных Методическими указаниями по бухгалтерскому и налоговому учету оконечного абонентского оборудования в системе Oracle E Business Suite и другими внутренними нормативными документами Принципала, а также Отчета Агента по движению оборудования и Реестра по возвращенному АО.
* Списание АО, переданного Абонентам взамен неисправного, производится в порядке, предусмотренном п. 4.8, раздела «Порядок передачи АО от Агента Абоненту при подключении услуг».

1. **Порядок возврата АО от Абонента.**
   1. Агент осуществляет прием возвращаемого АО от Абонента (в случае расторжения Договора, отказа от услуг):

* Ранее сданного в аренду Абоненту Принципалом/Агентом;
* Ранее переданного абоненту Принципалом и являющегося частью линии (капитализированное АО);
* В течение 14 дней с момента продажи в рамках клиентоориентированности.
  1. Возврат осуществляется следующего АО[[4]](#footnote-4):
* Роутеры (DSL, FTTx);
* ONT;
* STB.
  1. При приеме возвращаемого АО от Абонента, работник Агента проверяет форму ранее осуществленной передачи АО Абоненту от Принципала/Агента в информационной системе Принципала или в Акте приема-передачи.
  2. В случае, если АО было передано в аренду или на ответственное хранение (являющее частью линии) до 01.04.2012, Работник Агента проверяет, есть ли данное АО в информационной системе Принципала. Если нет, то заносит информацию об АО с указанием всех необходимых атрибутов (серийный номер, МАС-адрес).
  3. При соответствие предъявляемого АО, АО выданному ранее во временное владение и пользование, работник Агента должен:
* Проверить в работоспособности АО (включить/выключить);
* Проверить наличие комплектности;
* Оформить форму Акта приема-передачи оборудования (возврат-демонтаж).
  1. В случае неработоспособности или не полной комплектности возвращаемого АО в Акте приема-передачи оборудования (возврат/демонтаж) сделать соответствующие пометки.
  2. В рамках проводимой политики клиентоориентированности, возможен возврат исправного АО при сохранении товарного вида (без видимых повреждений, царапин, сколов); комплектации (например: интерактивный приемник, блок питания, пульт дистанционного управления, соединительные кабели); целостности упаковки, и предъявлении чека об оплате и/или Акта приема-передачи АО в собственность. Основным критерием при принятии решения о приеме при возврате является возможность дальнейшей продажи.
  3. В случае принятия положительного решения, возврат АО надлежащего качества возможен в течение 14 дней, с момента покупки.
  4. По итогам отчетного периода МОЛ Агента формирует:
* Отчет по движению оборудования (Приложение № 10.7 к настоящему Договору).
* Реестр по возвращенному АО (в т.ч. марка оборудования, серийный номер, ФИО абонента, № лицевого счета, причина возврата, дата возврата, стоимость первоначальной выдачи, комплектность (Приложение № 10.12 к настоящему Договору). Стоимость первоначальной выдачи заполняется при наличии информации в источниках, указанных в п. 6.3.
  1. МОЛ Агента направляет отчет и реестр ответственному сотруднику Принципала до 3-го числа месяца, следующего за отчетным.
  2. Ответственный сотрудник Принципала сверяет полученный отчет и реестр с информацией в информационных системах Принципала в течение 1-го рабочего дня с момента получения.
  3. После сверки отчет и реестр подписывает МОЛ Агента и ответственный сотрудник Принципал.
  4. МОЛ Агента передает в МФ ОЦО через АПД скан-копии отчета агента по движению оборудования и реестр по возвращенному АО.
  5. Не позднее сроков, установленных графиком ввода массовых операций, в R12 выполняются операции:

В базе Агента:

* Поступление АО от Абонента проводится бухгалтером МФ ОЦО по стоимости, указанной в Реестре по возвращенному АО, а в случае ее отсутствия, по условной оценке, равной 1 руб. за единицу АО, на основании полученных через АПД от МОЛ Агента отчета агента по движению оборудования и реестра по возвращенному АО.

В базе Принципала:

* Поступление АО к Агенту от Абонента проводится бухгалтером МФ ОЦО на складское место с признаком контрагент «РРС» на основании полученных от ответственного сотрудника Принципала документов, определенных Методическими указаниями по бухгалтерскому и налоговому учету оконечного абонентского оборудования в системе Oracle E Business Suite и другими внутренними нормативными документами Принципала, а также Отчета Агента по движению оборудования и Реестра по возвращенному АО.

1. **Порядок выкупа АО у Абонента.** 
   1. Агент осуществляет выкуп АО, ранее проданного Абоненту Принципалом/Агентом не более одного раза, и не старше 24 месяцев от даты приобретения Абонентом.
   2. Осуществляется выкуп следующего АО[[5]](#footnote-5):

* Роутер (DSL, FTTx);
* Оптический терминал (ONT) с/без опции WI-FI;
* ТВ-приставка «Стандарт»;
* PLC-адаптер.
* И другие.
  1. При приеме АО от Абонента, в целях выкупа работник Агент должен:
* Проверить форму ранее осуществленной передачи АО абоненту от Принципала/Агента в информационной системе Принципала.
* Проверить наличие комплектности (допускается отсутствие упаковки, руководства пользователя, установочного диска);
* Убедиться в отсутствии явных механических повреждений, трещин, сколов на корпусе, сломанных антенн и контактов разъёмов;
  1. В случае выявления некомплектности и/или наличия явных механических повреждений в выкупе АО Абоненту отказывается.
  2. В случае, если АО было передано абоненту на условиях рассрочки платежа, при выкупе у Абонента этого АО взаиморасчеты осуществляются с условием досрочной оплаты абонентом стоимости данного АО, необходимой для полной оплаты стоимости АО (с возможностью взаимозачета);
  3. При удовлетворении АО критериям выкупа, работник Агент должен:
* Подписать с Абонентом Акт приема-передачи АО для осуществления ТО (2 экземпляра – один для Абонента, один для Агента) (Приложение № 10.1 к настоящему Договору).
* Принять АО от Абонента для проведения ТО.
  1. МОЛ Агента заносит АО, предназначенное для ТО, в Реестр передачи оборудования на техническое освидетельствование и обслуживание (Приложение 10.10 к настоящему Договору), где указывается: наименование оборудования, серийный номер, ФИО абонента, № лицевого счета, причина возврата, дата возврата, комплектность. Ставит свою подпись на реестре о передаче АО на ТО.
  2. АО, предназначенное для ТО, должно храниться отдельно от нового и б/у АО, предназначенного для реализации или передачи в аренду Абонентам;
  3. Ответственный сотрудник Принципала, не реже одного раза в неделю организует передачу АО, предназначенного для проведения ТО (перемещение АО осуществляется аналогично разделу 8 настоящего Порядка).
  4. Работник подразделения Принципала, в обязанности которого входит проведение ТО, в течение 5 рабочих дней с даты получения б/у АО должен:
* Проверить работоспособность б/у АО (в случае признания оборудования неработоспособным, ТО не проводится);
* Провести ТО работоспособного оборудования: чистку АО, пульта дистанционного управления, комплектующих элементов, контактов, настройку АО для последующего использования;
* Составить по каждой единице (группе) АО Акт (заключение) о техническом состоянии АО – 2 экземпляра (Приложение № 10.10 к настоящему Договору);
* Сделать отметки в реестре по каждой единице АО о результатах ТО (диагностики) (исправное/неисправное), подсчитать итоговое количество исправных и неисправных единиц АО, поставить подписи о принятии АО на ТО и передаче АО после ТО (Приложение 10.10 к настоящему Договору);
* Подготовить АО для транспортировки: рассортировать отдельно в коробки/пакеты исправное и неисправное АО;
  1. Работник Принципала, проводивший ТО, не реже одного раза в неделю организует отправку:
* АО, признанного неисправным и не подлежащего выкупу – МОЛ Агента по адресу, указанному в реестре (Приложение 10.10 к настоящему Договору) для оформления возврата АО Абоненту. Вместе с АО отправляется 1 экземпляр подписанного реестра и Акт (заключение) о техническом состоянии АО (по каждой единице передаваемого оборудования);
* АО, признанного исправным и подлежащего выкупу – на склад Принципала. Вместе с АО оправляется копия подписанного реестра (Приложение 10.10 к настоящему Договору) и копии Актов (заключений) о техническом состоянии АО (по каждой единице передаваемого оборудования).
  1. МОЛ Агента, после получения реестров и актов (заключений) о техническом состоянии, связывается с абонентом и приглашает в ЦПО.
  2. Если принято решение о выкупе АО, МОЛ Агента должен:
* Сообщить Абоненту стоимость выкупаемого оборудования (в соответствии с тарифами Принципала);
* В случае, если стоимость выкупаемого оборудования меньше суммы задолженности Абонента за это оборудование, сообщить Абоненту о необходимости оплатить задолженность. Выкуп оборудования возможен только после погашения задолженности;
* Оформить Соглашение купли-продажи абонентского оборудования (Приложение № 10.2 к настоящему Договору);
* Абонент в Приложении № 10.2 указывает желаемый способ получения денежных средств за выкупаемое у него АО;
* Оформляет акт передачи абонентского оборудования (Приложение № 10.3 к настоящему Договору);
* После оформления и подписания документов МОЛ Агента направляет скан-копии Соглашения и Акта ответственному сотруднику Принципала.
  1. Если принято решение не выкупать АО, МОЛ Агента должен:
* Сообщить абоненту, что оборудование выкупу не подлежит;
* Подписать у абонента второй экземпляр акта приема-передачи АО для осуществления ТО, который оформлялся при приеме оборудования на ТО (в графе «Оборудование после технического освидетельствования получил»);
* Возвратить АО абоненту.
  1. По итогам отчетного периода МОЛ Агента формирует:
* Отчет по движению оборудования (Приложение № 10.7 к настоящему Договору);
* Реестр оборудования, выкупленного у Абонентов (Приложение № 10.4 к настоящему Договору).
  1. МОЛ Агента направляет отчет и реестр ответственному сотруднику Принципала до 3-го числа месяца, следующего за отчетным.
  2. Ответственный сотрудник Принципала сверяет полученный отчет и реестр с информацией в информационных системах Принципала в течение 1-го рабочего дня с момента получения.
  3. После сверки отчет и реестр подписывает МОЛ Агента и ответственный сотрудник Принципала.
  4. МОЛ Агента передает в МФ ОЦО через АПД скан-копии отчета агента по движению оборудования и реестр по выкупленному АО.
  5. Не позднее сроков, установленных графиком ввода массовых операций, в R12 выполняются операции:

В базе Агента:

* Поступление АО, выкупленного у Абонента, проводится бухгалтером МФ ОЦО на основании полученных через АПД от МОЛ Агента отчета агента по движению оборудования и реестра по выкупленному АО.

В базе Принципала:

* Операция выкупа АО у Абонента производится на складское место Ответственного работника Принципала (где числятся все остатки за Агентом) с признаком контрагент «РРС» в соответствии с бизнес-процессами по приобретению материально-производственных запасов как у любых иных контрагентов. Ответственность за работу в модуле «Договорной учет» и за ввод первичных документов в OeBS в соответствии с Регламентом по взаимодействию Многофункционального Общего Центра Обслуживания с обслуживаемыми структурными подразделениями ПАО «Ростелеком», несут ответственные работники Принципала.

1. **Порядок передачи АО от Агента Принципалу.** 
   1. Возврату от Агента Принципалу подлежит следующее оборудование:

* Не переданное Абонентам или бракованное АО, ранее поступившее от Принципала по Акту приема-передачи оборудования (прием оборудования);
* АО, ранее полученное от Абонентов, в соответствии с разделами 5, 6 и 7 настоящего Порядка.
  1. После постановки на учет АО в БЕ Агента, но не реже, чем 1 раз в месяц, МОЛ Агента.
* Формирует 2 экземпляра Акта приема-передачи АО (возврат оборудования) (Приложение № 10.6-Б к настоящему Договору);
* Подписывает и направляет в адрес Ответственного работника Принципала скан-копию и оригиналы (через экспедитора или курьерской службой).
  1. Ответственный работник Принципала, получив скан-копию, формирует и направляет Заявку в АХУ для перемещения Принципалу необходимого АО.
  2. АХУ организует доставку АО Принципалу согласно Заявке.
  3. После фактического поступления АО Принципалу производится подписание Акта приема-передачи оборудование (возврат) оборудования на стороне Принципала.
  4. Ответственный сотрудник Принципала направляет 1 экземпляр подписанного с двух сторон Акта приема-передачи оборудования (возврат оборудования) Региональному менеджеру Агента (экспедитором или курьерской службой).
  5. В R12 выполняются операции:

В базе Агента:

* МОЛ Агента создает Акт на списание с типом транзакции «Выбытие МПЗ с отв. хран.», прикладывает скан-копию подписанного Акта приема-передачи оборудования (возврат оборудования) (Приложение 6-Б к настоящему Договору);
* Бухгалтер МФ ОЦО проводит списание с забаланса Агента.

В базе Принципала:

* Ответственный работник РТК создает Акт на списание с типом транзакции «Внутренние перемещения» / «Перенос проекта (АРМ)» со складского места МОЛ РТК с признаком контрагент «РРС» на складское место МОЛ РТК без признака контрагент «РРС», прикладывает скан-копию подписанного Акта приема-передачи оборудования (возврат оборудования);
* Бухгалтер МФ ОЦО проводит перемещение в РТК со складского места МОЛ РТК с признаком контрагент «РРС» на складское место МОЛ РТК без признака контрагент «РРС».
  1. Движение АО (возврат от Агенту Принципалу) отражается в рамках формируемого по итогам отчетного периода МОЛ Агента Отчета агента по движению оборудования (Приложение 10.7 к настоящему Договору).

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.1

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АКТ приема-передачи оборудования для осуществления технического освидетельствования (ТО)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

*населенный пункт*

ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Башинформсвязь», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуем в дальнейшем «Абонент», с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что Абонент передал ПАО «Башинформсвязь», а ПАО «Башинформсвязь» принял следующее Оборудование, ранее переданное Абоненту по Договору об оказании услуг связи № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование и модель Оборудования | Количество, шт. | Серийный номер | MAC-адрес |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

ПАО «Башинформсвязь» произвел демонтаж следующего Оборудования:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование и модель Оборудования | Количество, шт. | Серийный номер | MAC-адрес |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

Состав комплектующих элементов Оборудования:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование комплектующего элемента | Количество, шт. |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего Акта.

|  |  |
| --- | --- |
| **Башинформсвязь:** | **Абонент / Представитель Абонента по доверенности:** |

**Оборудование после технического освидетельствования получил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО подпись Абонента**

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.2

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Соглашение о купле-продаже абонентского оборудования**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

*(населенный пункт)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Продавец», с одной стороны, и ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Покупатель» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение (далее – «Соглашение») о нижеследующем:

1. Продавец обязуется передать в собственность Покупателю следующее абонентское оборудование (далее – «Оборудование»), ранее полученное Продавцом от Покупателя по Договору оказания услуг связи от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и Акту приема-передачи Оборудования, в сроки, предусмотренные в настоящем Соглашением:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование и модель Оборудования | Серийный номер | Стоимость оборудования, руб., с НДС (18%) | Кол-во, шт. |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
|  | *Итого:* |  |  |  |

2. Стороны договорились, что итоговая стоимость Оборудования составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ коп.

3. Продавец обязуется передать Покупателю исправное Оборудование надлежащего качества одновременно с подписанием настоящего Соглашения.

4. Покупатель обязуется принять и оплатить стоимость Оборудования в течение четырнадцати календарных дней с момента подписания настоящего Соглашения. В случае если Оборудование было передано Покупателем в собственность Продавца, на основании Договора на условиях отсрочки и/или рассрочки платежа, Стороны договариваются о взаимозачете (частичном взаимозачете) сумм, причитающихся Покупателю от Продавца согласно Договору, с одной стороны, и сумм, причитающихся Продавцу от Покупателя, согласно настоящему Соглашению, с другой стороны. При этом Покупателю/Продавцу *(нужное подчеркнуть)* к оплате причитается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек.

5. Оплата стоимости Оборудования осуществляется Покупателем единовременным платежом.

6. Обязательство Покупателя по оплате считается исполненным в момент перечисления денежных средств со счета Покупателя на счет Продавца.

7. Продавец подтверждает вариант перечисления ему оплаты стоимости Оборудования на (выбрать один из вариантов):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Лицевой счет в ПАО «Башинформсвязь» №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Расчетный счет (указывается в реквизитах Продавца) |

8. Право собственности на Оборудование переходит к Покупателю в момент подписания Акта передачи абонентского оборудования.

9. Риск случайной гибели, случайного повреждения, хищения Оборудования переходит Покупателю в момент подписания Акта передачи абонентского оборудования.

10. Покупатель и Продавец несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

11. Продавец отвечает за недостатки Оборудования, если не докажет, что недостатки Оборудования возникли после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил пользования Оборудованием или его хранения либо действий непреодолимой силы.

12. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными силами и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю, при условии, что данные силы или обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств по настоящему Соглашению.

13. Во всем остальном, что не указано в настоящем Соглашении, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

14. Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

**14. АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Башинформсвязь:** | **Абонент / Представитель Абонента по доверенности:**  **ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Расчетный счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Корр. счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Наименование банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.3

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Акт передачи абонентского оборудования**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

*(населенный пункт)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Продавец», с одной стороны, и ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Покупатель» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Продавец передал в собственность Покупателю, а Покупатель принял следующее абонентское оборудование, ранее полученное Продавцом от Покупателя по акту приема-передачи абонентского оборудования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

*(номер, дата акта первоначального приема-передачи в собственность абоненту)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование и модель Оборудования | Серийный номер | Стоимость оборудования, руб. с НДС (18%) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
|  | *Итого:* |  |  |

2. Общая стоимость Оборудования составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ коп.,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ коп.

*(сумма прописью)*

Состав комплектующих элементов Оборудования:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование комплектующего элемента (отдельно для каждой модели оборудования)** | **Количество, шт.** |
|  | Оборудование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Покупатель удовлетворен качественным состоянием оборудования на день подписания настоящего Акта и не имеет претензий к Продавцу. Внешние дефекты не влекут снижения потребительских свойств оборудования.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего Акта.

|  |  |
| --- | --- |
| Башинформсвязь: | Абонент / Представитель Абонента по доверенности: |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.4

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Реестр оборудования, выкупленного у Абонентов – физических лиц за период** с «\_\_\_\_\_\_» по «\_\_\_\_\_\_\_» 20\_\_\_г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Регион**

Материально – ответственное лицо РРС (Ф.И.О):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | ФИО Абонента | Номер лицевого счета покупателя (абонента) | Дата подписания акта приема-передачи оборудования  дд.мм.гг | Наименование оборудования | Серийный номер | Стоимость выкупа, руб. | Сумма, подлежащая зачету по Акту зачета взаимных требований | Сумма долга, оставшегося после зачета взаимных требований | Адрес Абонента | Основание выкупа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность ответственного работника ПАО «Башинформсвязь»)    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность МОЛ ООО «Ростелеком-Розничные системы»)    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.5

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.6-А

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**А. Форма Акта приема-передачи Оборудования**

*(прием Оборудования)*

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ″\_\_\_″ \_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем Агент, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

с одной стороны, и ПАО ″Башинформсвязь″, в дальнейшем Принципал, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Агентского договора № РРС-БИС-008/2018г., Принципал передал, а Агент принял следующее исправное оборудование:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование и марка (модель) оборудования** | **Номенклатурная**  **позиция** | **Кол-во, шт.** | **Цена реализации,**  **руб., с НДС** | **Сумма, руб., с НДС** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |  |  |

2. Агент обязуется обеспечивать сохранность переданного по Акту оборудования.

3. Стоимость оборудования, передаваемого Принципалом Агенту по Акту, составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.). Стоимость указана с учетом НДС. Налоги начисляются согласно действующему законодательству РФ.

4. Настоящий Акт приема-передачи оборудования составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

***От имени Принципала* *От имени Агента:***

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО | ФИО |
| Подпись | Подпись |
| Должность | Должность |
| Дата  ДД/ММ/ГГ | Дата  ДД/ММ/ГГ |

М.П. М.П.

Мат. ответственное лицо:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.6-Б

К Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Б. Форма Акта приема-передачи Оборудования**

*(возврат Оборудования)*

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ″\_\_\_″ \_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем Агент, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

с одной стороны, и ПАО ″Башинформсвязь″, в дальнейшем Принципал, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Агентского договора № РРС-БИС-008/2018г., Агент возвратил, а Принципал принял следующее оборудование:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование и марка (модель) оборудования** | **Номенклатурная**  **позиция** | **Кол-во, шт.** | **Цена реализации,**  **руб., с НДС** | **Сумма, руб., с НДС** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |  |  |

2. Стоимость оборудования, передаваемого Агентом Принципалу по Акту, составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.). Стоимость указана с учетом НДС. Налоги начисляются согласно действующему законодательству РФ.

3. Настоящий Акт приема-передачи оборудования составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

***От имени Принципала* *От имени Агента:***

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО | ФИО |
| Подпись | Подпись |
| Должность | Должность |
| Дата  ДД/ММ/ГГ | Дата  ДД/ММ/ГГ |

М.П. М.П.

Мат. ответственное лицо:

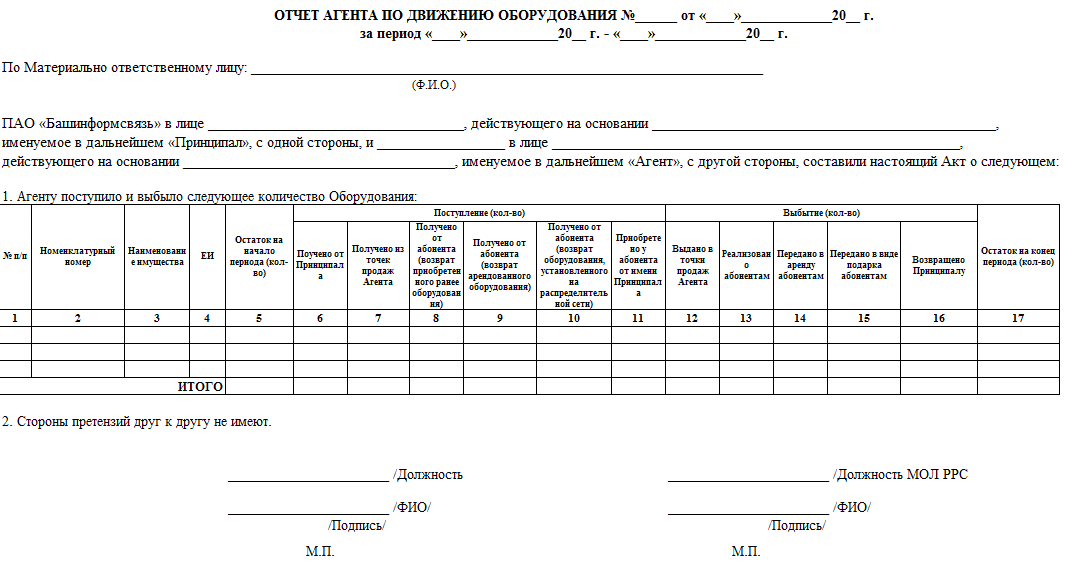
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.7

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.8

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Заявка на выдачу Оборудования в ПАО "Башинформсвязь"**

В рамках исполнения Агентского Договора № РРС-БИС-008/2018 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. просим выдать Оборудование общим количеством \_\_\_\_\_\_\_\_, которое будет использовано для подключения Клиентов к услугам связи.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование Оборудования | Кол-во, шт. | Тип оборудования  новое/б.у. | Номенклатурный номер | Адрес доставки | Срок доставки |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого: |  |  |  |  |  |

Агент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.9

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ПРИНЦИПАЛА И АГЕНТА**

1. Ответственные работники ПАО «Башинформсвязь»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Регион** | **Ответственный работник** | **Контактный телефон** | **Адрес электронной почты** |
| 1. |  |  |  |  |

1. Региональные менеджеры ООО «Ростелеком – Розничные системы»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Регион** | **Региональный менеджер** | **Контактный телефон** | **Адрес электронной почты** |
| 1. |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.10

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Реестр №\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. передачи оборудования на техническое освидетельствование и обслуживание (ТО)**

Структурное подразделение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес ОПиО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МОЛ РРС (Ф.И.О.):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес для возврата оборудования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование оборудования | Серийный номер | ФИО Абонента | Номер лицевого счета | Причина возврата | Дата возврата | Комплектность | Результат ТО (исправное/неисправное) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Оборудование передал: Оборудование принял:

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

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

(должность МОЛ РРС) (должность сотрудника технического блока)

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

(подпись) (расшифровка подписи) (подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г.

**Отметка о передаче оборудования МОЛ РРС после завершения ТО**

Оборудование передано МОЛ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.

Количество исправных единиц оборудования\_\_\_\_\_\_шт.

Количество неисправных единиц оборудования\_\_\_\_\_\_шт.

Оборудование передал: Оборудование принял:

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

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

(должность сотрудника технического блока) (должность МОЛ РРС)

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

(подпись) (расшифровка подписи) (подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.11

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Реестр №\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. для формирования сводного отчета по переданному АО за период с «\_\_\_\_\_\_» по «\_\_\_\_\_\_\_» 20\_\_\_г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Регион**

Материально–ответственное лицо РРС (Ф.И.О):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | | Марка оборудования | Серийный номер | ФИО Абонента | Место установки оборудования | № лицевого счета | Стоимость реализации | Единовременная оплата | Количество месяцев рассрочки | Дата передачи | | Комплектность | Вид передачи | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность ответственного работника РТК)    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. | | | | | | | | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность МОЛ РРС)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 10.12

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Реестр №\_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. для формирования сводного отчета по возвращенному АО за период с «\_\_\_\_» по «\_\_\_\_\_» 20\_\_г**.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Регион**

Материально – ответственное лицо РРС (Ф.И.О):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Марка оборудования | Серийный номер | ФИО Абонента | № лицевого счета | Причина возврата | Дата возврата | Комплектность | Дата первоначальной выдачи оборудования | Стоимость первоначальной выдачи, руб. | Вид возврата |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность ответственного работника Башинформсвязь)    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность МОЛ РРС)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (расшифровка подписи)    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 11**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Образец (рекомендуемая форма)

## Акт оказанных услуг №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г

ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и ООО «Ростелеком – Розничные системы», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий акт о нижеследующем:

Агентом выполнены поручения Принципала в соответствии с Агентским Договором № РРС-БИС-008/2018от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. в отчетном периоде - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

1. Сумма вознаграждения Агента за заключение Абонентских договоров, Дополнительных соглашений на территории действия Сети Принципала в отчетном периоде составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) руб., включая НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(сумма прописью)* руб.
2. Сумма вознаграждения Агента за обслуживание Абонентов и содержание Центров продаж и обслуживания на территории действия Принципала в отчетном периоде составила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) руб., включая НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(сумма прописью)* руб.
3. Сумма вознаграждения Агента за реализацию оборудования, переданного Принципалом на территории действия Принципала в отчетном периоде, составила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*) руб., включая НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(сумма прописью)* руб.
4. Стороны претензий друг к другу не имеют.

|  |  |
| --- | --- |
| *Принципал* должность  подпись/расшифровка подписи дата подписания актам.п. | *Агент* должность  подпись/расшифровка подписи дата подписания акта м.п. |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 12

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Перечень ответственных лиц и контактные данные Агента и Принципала

1. Перечень ответственных лиц и контактные данные Головного офиса Агента и Корпоративного центра Принципала, отвечающих за координацию по выполнению условий Договора

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | № | Ф.И.О. | Должность | Контактные данные и время работы | | ООО «Ростелеком-Розничные системы» | | | | | 1. | Егоров Антон Валентинович | Начальник управления операторских продуктов и коммерческих проектов | +74995508883 доб. 9114 Anton.Egorov@RT.RU | | 2. |  |  |  | | ПАО «Башинформсвязь» | | | | | 1. | Борисов Алексей Сергеевич | Заместитель генерального директора-директор по работе с массовым сегментом | +73472215402, al.borisov@bashtel.ru | |

1. Перечень ответственных лиц и контактные данные Агента и Принципала для направления отчетных и финансовых документов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование обособленного подразделения / Территория | Ф.И.О. | Должность | Контактные данные и время работы |
| ООО «Ростелеком-Розничные системы» | | | | |
| 1. | Башкортостан | Толстоброва Анна Владимировна | Директор филиала «Волга» | a.v.tolstobrova@RT.RU |
| ПАО «Башинформсвязь» | | | | |
| 1. | ПАО «Башинформсвязь» | Попова Ольга Вениаминовна | Вед. специалист | o.popova@bashtel.ru |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. | |  |

# Приложение № 13

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Форма информирования об изменении в цепочке собственников Агента

**Информация об изменении в цепочке собственников \_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(наименование Агента)*

Пояснение к разделу 4:

Доля участия собственников указывается в процентах от уставного капитала; для акционерных обществ указываются также номинальная стоимость и количество акций. Указывается размер уставного капитала согласно учредительным документам организации по состоянию на дату представления настоящей информации; для уставных капиталов, выраженных в иностранной валюте, указывается в рублях по курсу Центрального банка России на дату представления настоящей информации.

В случае если доля участия в уставном капитале составляет менее 100 процентов, указываются сведения об иных участвующих в уставном капитале лицах, а также их доли в уставном капитале.

Для физических лиц - фамилия, имя, отчество, паспортные данные; для юридических лиц - полное наименование и организационно-правовая форма на русском языке, ИНН, юридический и почтовый адрес (в отношении нерезидентов также на английском языке или на официальном языке страны юрисдикции, если английским таковым не является; организационно-правовая форма и идентификационный код в соответствии с правом страны юрисдикции).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| № п/п | Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности) | | | | | | | | | | Договор (реквизиты, предмет, цена, срок действия и иные существенные условия)  Образец | | | | | | | Информация о цепочке собственников контрагента, включая бенефициаров (в том числе, конечных) | | | | | | | | | | | | | | Информация о подтверждающих документах (наименование, реквизиты и т.д.) |
| Российский/Иностранный | ИНН | ОГРН | Форма собственности | Наименование краткое | Код ОКВЭД | Уставный капитал | Количество эмитированных акций  (для акционерных обществ) | Фамилия, Имя, Отчество руководителя | Серия и номер документа, удостоверяющего личность руководителя | № договора | Дата заключения договора | Предмет договора | Цена (млн. руб.) | Срок действия договора | | Иные существенные условия | № | Российский/Иностранный | ИНН | ОГРН | Форма собственности | Наименование / ФИО | Уставный капитал | Количество эмитированных акций (для акционерных обществ) | Адрес регистрации | Серия и номер документа, удостоверяющего личность (для физического лица) | Доля в уставном капитале | Количество акций (для акционерных обществ) | Номинальная стоимость акций (для акционерных обществ) | Руководитель / участник / акционер / бенефициар |
| с | по |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 14**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Форма Заявки на выдачу Карт оплаты

**Заявка на выдачу Карт оплаты**

В рамках исполнения Агентского Договора № РРС-БИС-008/2018 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. просим выдать карты оплаты общим количеством \_\_\_\_\_\_\_\_, которые будут реализованы Клиентам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование карт** | **Номинал** | **Количество, шт.** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Итого: |  |  |

Агент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность подпись расшифровка подписи

М.П.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 15**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Форма Акта приема-передачи Карт оплаты

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ КАРТ ОПЛАТЫ**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ″\_\_\_″ \_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем Агент, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

с одной стороны, и ПАО ″Башинформсвязь″, в дальнейшем Принципал, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Агентского Договора № РРС-БИС-008/2018от “\_\_\_ “\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. Принципал передал, а Агент принял карты оплаты:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование карт** | **Номинал** | **Количество, шт.** | **Номенклатурный номер** | **Цена, руб. (с НДС)** | **Сумма, руб. (с НДС)** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого: |  |  |  |  |  |

2. Агент обязуется обеспечивать сохранность и учет карт оплаты.

3. Стоимость карт оплаты, передаваемых Принципалом Агенту по Акту, составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.). Стоимость указана с учетом НДС. Налоги начисляются согласно действующему законодательству РФ

4. Настоящий Акт приема-передачи карт оплаты составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

***От имени Принципала* *От имени Агента:***

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО | ФИО |
| Подпись | Подпись |
| Должность | Должность |
| Дата  ДД/ММ/ГГ | Дата  ДД/ММ/ГГ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. | |  |

**Приложение № 16**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

# Соглашение о выполнении показателей качества обслуживания Абонентов Принципала Агентом.

1. **ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**
   1. Предметом настоящего соглашения являются следующие договоренности между Принципалом и Агентом:

* Наименования и формулы расчета показателей по качеству обслуживания Агентом Абонентов Принципала в ЦПО (далее «показатели качества обслуживания»);
* Нормативные значения показателей качества обслуживания;
* Дополнительные штрафные санкции Агента при невыполнении установленных нормативных значений по качеству обслуживания;
* Дополнительное вознаграждение Агента за улучшение показателей качества обслуживания.
  1. Изменение состава данного соглашения и принятых в нем условий, могут быть произведены на основании Дополнительного соглашения или приложения, подписанного Сторонами.
  2. Соглашение является неотъемлемой частью Договора. Соглашение составлено в двух экземплярах по одному для каждой из Сторон, имеющих равную юридическую силу.

1. **ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**
   1. Стороны принимают следующие показатели качества обслуживания, подлежащие измерению, вследствие наличия инструментов для получения статистических отчетов и имеющие исторические данные, необходимые для установки целевых значений:

**Таблица №1:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Формула расчета** | **Инструмент** | **Регламент** |
| Процент абонентов, принявших предложение по удержанию | Количество уникальных абонентов\*, принявших предложения / количество уникальных абонентов, склонных к оттоку, процент  \* - в случае наличия в одном отчетном периоде нескольких обращений одного абонента по одной услуге, в качестве результата удержания по уникальному абоненту (принятое/ не принятое предложение) принимается результат последнего по хронологии обращения в отчетном периоде данного абонента по данной услуге. | Отчет по удержанию | Процедура по работе с оттоком\* |
| Обоснованные претензии Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Кол-во | Отчет по претензиям | Порядок взаимодействия Принципала и Агента при работе с обращениями и претензиями абонентов\* |
| Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента | Кол-во | Отчет по заявкам | Инструкции по работе в CRM[[6]](#footnote-6) |

\*И другими регламентами, по мере их разработки и согласования.

* К критериям некорректности оформления заявок относятся:

1. Попадание задания в CRM в очередь «КБ. Бизнес-ошибки обмена ФЛ» и не отработка задания более 1-го календарного дня. Основная ошибка - не выбрана услуга абонента, на услуге абонента установлен значок Глобальной проблемы. В этом случае абонента нужно было проконсультировать, что на данном направлении ведутся работы и задание в техническую поддержку не направлять.

2. Обоснованная заявка на доработку задания в CRM в очереди «КБ. Доработка заданий» и не отработка задания более 1-го календарн~~ого~~ дня.

Основными ошибками являются:

* + Отсутствие контактного телефона абонента, контактный телефон абонента внесен не корректно. Правильный ввод номера: (хххххххххх) – без «8».
  + Отсутствие описания к обращению, отсутствие комментария к заданию (при устном обращении). В комментарии к заданию обязательно должен быть уточнён период не работы услуги, причина по которой услуга не предоставлялась.
  + Отсутствие скана заявления/некорректный скан (при письменном обращении)
  + Некорректная классификация задания.
  + Некорректно выбран лицевой счет.

Если заявка по этому вопросу в CRM была оформлена, то необходимо внести в нее изменения. Заводить повторную заявку запрещено.

1. Несоблюдение ЦПО контрольных сроков:

* Регистрации обращений клиентов в CRM,
* Предоставления информации от ЦПО, запрашиваемой Принципалом при отработке претензии.
* Критерии корректности оформления претензий указаны в Порядке взаимодействия Принципала и при работе с обращениями и претензиями абонентов.
  1. Стороны принимают следующие показатели качества обслуживания, подлежащие измерению, вследствие наличия инструментов для получения статистических отчетов, но не имеющие исторических данных и/или содержащие неполную информацию:

**Таблица №2:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Формула расчета** | **Инструмент** |
| Удовлетворенность обслуживанием в ЦПО | 100% балльная шкала уровня удовлетворенности Абонентов | Результаты исследования тайного покупателя,  Автоматические системы исследования качества обслуживания |
| Среднее время ожидания Абонентов в очереди | % отклонения от «нормы» | Результаты электронной очереди |

1. **НОРМАТИВНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**
   1. Нормативные значения устанавливаются для показателей качества обслуживания, имеющих инструменты для получения статистических отчетов, а также исторические данные, необходимые для установки целевых значений:

* Процент абонентов, принявших предложение по удержанию;
* Обоснованные претензии Абонентов на качество обслуживания в ЦПО;
* Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента.
  1. Нормативные значения для показателей качества обслуживания, которые не могут быть измерены в каждом ЦПО или не имеющих инструментов для получения статистических отчетов в достаточном количестве, а также необходимых для установки целевых значений исторических данных, не устанавливаются:
* Удовлетворенность обслуживанием в ЦПО;
* Среднее время ожидания Абонентов в очереди;
  1. Стороны принимают следующие нормативные значения для показателей качества обслуживания, определенных в п. 6.1:

**Таблица №3:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Формула расчета** | **Нормативное значение** |
| Процент абонентов, принявших предложение по удержанию | Количество уникальных абонентов\*, принявших предложения / количество уникальных абонентов, склонных к оттоку, процент  \* - в случае наличия в одном отчетном периоде нескольких обращений одного абонента по одной услуге, в качестве результата удержания по уникальному абоненту (принятое/ не принятое предложение) принимается результат последнего по хронологии обращения в отчетном периоде данного абонента по данной услуге. | 30% |
| Обоснованные претензии Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Кол-во | 0 шт. |
| Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента | Кол-во | 0 шт. |

1. **ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ АГЕНТА**
   1. Превышение нормативного значения по показателям качества обслуживания, определенным в Таблице №3 влечет за собой штрафные санкции или дополнительное вознаграждение Агента:

**Таблица №4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Невыполнение нормативного значения** | **Выполнение нормативного значения** | **Штраф/Премия** |
| Процент абонентов, принявших предложение по удержанию, по ЦПО | - каждые 0,1% | + каждые 0,1% | За каждые 0,1% ставка за ЦПО, определенная в Договоре, уменьшается/увеличивается на 0,1% |
| Обоснованные претензии Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | - 500 рублей | - | За каждую обоснованную претензию ставка за ЦПО уменьшается на 500 (пятьсот) рублей |
| Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента | - 150 рублей | - | За некорректно заведенные заявки в CRM сотрудником Агента устанавливается штраф в размере 150 (сто пятьдесят) рублей за каждый выявленный случай |

* 1. Штрафные санкции и дополнительное вознаграждение Агента могут быть пересмотрены как в большую, так и в меньшую стороны, но не чаще, чем 1 раз в полгода.

1. **ПРОЧИЕ ДОГОВОРЕННОСТИ.**
   1. Вследствие ситуаций, повлекших за собой рост оттока Абонентской базы, а также рост обращаемости Абонентов в ЦПО, нормативные значения показателей качества обслуживания могут быть изменены. К таким ситуациям относятся:

* Изменение целевой политики Принципала
* Изменение экономической ситуации в стране
* Деятельность Принципала, оказывающая влияние на лояльность абонентской базы
* Форс-мажорные ситуации в стране.

Изменение нормативных показателей должно быть согласовано Сторонами и утверждено в Приложении к настоящему Соглашению.

* 1. Принципал обязан информировать Агента обо всех авариях, нештатных ситуациях, технических неполадках и иных форсмажорных ситуациях, влияющих на рост обращаемости Абонентов в ЦПО и деятельности Агента по обслуживанию Абонентов в течение 1 часа с момента их происшествия с указанием срока исправления ситуации.
  2. Принципал обязан информировать Агента о плановых работах и сроках их проведения в течение 1 часа с момента согласования таких работ.
  3. Принципал должен привлекать представителей Агента при разработке и согласовании акций, проектов и иных действий, влияющих на обращаемость Абонентов в ЦПО Агента.

1. **РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ**
   1. Сотрудники ЦПО Агента при работе с Абонентами Принципала по удержанию, руководствуются разделами 1, 2, 3, 6, 7, 8 «Процедуры по работе с оттоком ПАО «Башинформсвязь».
   2. Сотрудники Агента и Принципала при работе по рассмотрению претензий Абонентов, руководствуются порядком взаимодействия Принципала и Агента при работе с претензиями абонентов.
   3. Регламентирующие документы, указанные в п. 6.1, и п.6.2, настоящего дополнительного соглашения, могут быть изменены, скорректированы с обязательным согласованием Агента, без внесения изменений в Дополнительное соглашение.
   4. Список регламентирующих документов, указанных в данном документе не является исчерпывающим. Сотрудники Агента при обслуживании Абонентов Принципала должны руководствоваться правилами, регламентами, стандартами и сценариями, выраженными документированными процедурами Принципала и доведенными до сведения Агента.
2. **ОТЧЕТНОСТЬ**
   1. Отчетный период устанавливается равным 1 календарному месяцу.
   2. По результатам отчетного периода, не позднее 7-ти календарных дней, Принципал готовит и передает Агенту посредством электронной почты отчет о выполнении Агентом показателей качества обслуживания (Приложение № 1).
   3. Оригинал отчета о выполнении показателей качества обслуживания передается Агенту не позднее 10-ти календарных дней от окончания отчетного периода.
   4. Отчет о выполнении показателей качества обслуживания подписывается Агентом не позднее 5-ти рабочих дней с момента его получения.
   5. В случае наличия несогласия Агента с данным отчета о выполнении показателей обслуживания, Агент направляет посредством электронной почты Принципалу содержание возражения/возражений не позднее 5-х рабочих дней с момента его получения посредством электронной почты.
   6. Отчет о выполнении показателей качества обслуживания считается согласованным в случае подписания его обеими Сторонами.
   7. Штрафные санкции и дополнительное вознаграждение подлежат выплате или вычету, согласно Договору, из агентского вознаграждения, в случае выполнения п. 7.6.
   8. На еженедельной основе Стороны получают/выгружают промежуточный отчет о выполнении показателей качества обслуживания:

* По обоснованным претензиям Абонентов на качество обслуживания (Приложение №2)
* По некорректно оформленным заявкам сотрудниками Агента (Приложение №3)
  1. Промежуточные отчеты по показателям, указанным в п. 7.8 еженедельно (в четверг) направляются Ответственным сотрудником Принципала на электронную почту выделенного сотрудника Агента.
  2. По мере поступления промежуточных отчетов Агент в течение 3-х рабочих дней проводит расследование, принимает решение обоснованности/необоснованности выявленного несоответствия, принимает корректирующие меры. Оформляет свою часть промежуточного отчета и направляет на электронную почту Принципала.
  3. Спорные вопросы по промежуточным отчетам решаются между Агентом и Принципалом в течение 2-х рабочих дней.
  4. Отчет по проценту абонентов, принявших предложение по удержанию, формируется из информационных систем вручную сотрудниками Принципала и Агента и направляется в корпоративный центр Принципала и головной офис Агента.
  5. Отчеты по обоснованным претензиям Абонентов на качество обслуживания и некорректно оформленным заявкам сотрудникам Агента формируется сотрудниками Принципала и направляется Агенту для получения комментариев.
  6. По мере поступления информации, Стороны получают/выгружают отчеты о выполнении показателей качества обслуживания:
* Удовлетворенность обслуживанием в ЦПО;
* Среднее время ожидания Абонентов в очереди;
* Среднее время обслуживания Абонентов;
  1. Отчетность по показателям, указанным в п. 7.14, может быть согласована Сторонами посредством электронной почты по мере ее появления возможности выгружать/получать данные.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 16.1

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма**

**Отчет о выполнении Агентом показателей по качеству обслуживания**

**от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 г. по**

ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, представляет ООО «Ростелеком – Розничные системы», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, настоящий отчет о выполнении Агентом показателей по качеству обслуживания по агентскому договору № РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

1. **Удержание Абонентов:**

**Таблица №1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  Образец | Адрес расположения ЦПО | Категория ЦПО | Кол-во Абонентов, проявивших склонность к расторжению | Кол-во удержанных Абонентов | Показатель удержания Абонентов | Нормативное значение показателя удержания Абонентов | Дополнительное вознаграждение | Штрафные санкции |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Обоснованные претензии Абонентов на качества обслуживания в ЦПО:**

**Таблица №2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Адрес расположения ЦПО | ФИО сотрудника Агента | Категория ЦПО | Кол-во обоснованных претензий Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Штрафные санкции |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |

1. **Некорректно оформленные заявки сотрудниками Агента**

**Таблица №3**

Образец

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Адрес расположения ЦПО | ФИО сотрудника Агента | Категория ЦПО | Кол-во обоснованных претензий Абонентов на качество обслуживания в ЦПО | Штрафные санкции |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |

Алгоритм расчета:

1. Исходя из Таблиц 1, 2, 3 Приложения №3 определяется итоговый размер дополнительного вознаграждения и штрафных санкций
2. Дополнительное вознаграждение включается в отчет Агента об исполнении Агентского поручения

Штрафные санкции включаются в Акт о выявленных нарушениях, согласно Приложению №6 Агентского договора № РРС-БИС-008/2018 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение №16.2

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма**

**Промежуточный отчет по обоснованным претензиям Абонентов на качество обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Заполняет сотрудник БИС* | | | | | | | *Заполняет сотрудник РРС* | | |
| **Регион** | **№ (адрес) точки, на которую поступила претензия** | **Дата приема претензии** | **№ претензии в ИС** | **ФИО сотрудника РРС (на кого поступила претензия) \*** | **Выявленное несоответствие Порядку взаимодействия** | **Комментарий РТК** | **Согласование РРС (обосновано/необоснованно)** | **Принятые меры** | **Комментарий РРС** |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

Приложение № 16.3

к Агентскому договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма**

**Промежуточный отчет по некорректно оформленным заявкам сотрудниками Агента**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Заполняет сотрудник ООП БИС* | | | | | | *Заполняет сотрудник РРС* | | |
| **Регион** | **№(адрес) точки, на которую поступила претензия** | **Дата оформления** | **ФИО сотрудника РРС (кто некорректно оформил заявку)** | **Выявленное несоответствие Порядку взаимодействия** | **Комментарий ОУВК РТК** | **Согласование РРС (обосновано/необоснованно)** | **Принятые меры** | **Комментарий РРС** |

|  |  |
| --- | --- |
| от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. |

**Приложение № 17**

к Агентскому Договору

№ РРС-БИС-008/2018от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Перечень инструктивных документов, предоставляемых Принципалом

1. Порядок заключения Абонентских договоров, Дополнительных соглашений;
2. Описание стандартного рабочего места;
3. Описание стандартов обслуживания Абонентов;
4. Порядок работы Агента с обращениями Абонентов;
5. Формы Абонентских договоров, Дополнительных соглашений, заявлений и иных документов, необходимых при заключении Абонентского договора;
6. Процедура обработки претензий ФЛ и ЮЛ в ПАО «Башинформсвязь»;
7. Процедуры по обработке претензий с несущественными суммами требований в ПАО «Башинформсвязь»;
8. Положение об управлении оттоком абонентов массового сегмента в ПАО «Башинформсвязь»;
9. Регламент возврата оборудования Абонентом/Клиентом;
10. Иные инструктивные документы, необходимые для выполнения Агентского поручения от Принципала.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | от Принципала:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных/  м.п. | от Агента:  Коммерческий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Е.А. Петропавловская/  м.п. | |  |

#### 

1. Об изменении форм документов Принципал информирует Агента не менее чем за 10 дней до начала их использования. [↑](#footnote-ref-1)
2. Тип и марки АО, технологии оказания услуг (на которые используется АО) могут изменяться и дополняться. [↑](#footnote-ref-2)
3. Тип и марки АО, технологии оказания услуг (на которые используется ОАО) могут изменяться и дополняться. [↑](#footnote-ref-3)
4. Тип и марки АО, технологии оказания услуг (на которые используется ОАО) могут изменяться и дополняться. [↑](#footnote-ref-4)
5. Тип и марки, стоимость АО, технологии оказания услуг (на которые используется АО) могут изменяться и дополняться. [↑](#footnote-ref-5)
6. Инструкции, пояснительные записки, регламенты по работе в CRM выложены в ЕБЗ в разделе «Документация». Обновления в CRM возможны 2 раза а месяц. К некорректно оформленным заданиям в CRM относятся в том числе задания, попадающие в очереди: «КБ. Бизнес-ошибки обмена ФЛ», «КБ. Доработка заданий» и «КБ. Удержание клиентов» (основная ошибка - незаполнение Типа 3 при создании Обращения). [↑](#footnote-ref-6)