

ДОГОВОР ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ CALL ЦЕНТРА «АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА» И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ № 6043

г. Омск

22 августа 2024г.

ТСН "ТСЖ ИЛЬИНСКИЙ ПАРК", именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице председателя Демидовой Екатерины Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

ООО "Технология и Сервис", именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице директора Копытова Виталия Станиславовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Абонент – Лицо Заказчика, осуществившее Вызов, или в отношении которого был осуществлен вызов Оператором.

1.2. Сервис (программное обеспечение) – система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие организационные ресурсы, которые обеспечивают и распространяют информацию.

1.3. Вызов - Один входящий или исходящий телефонный вызов.

1.4. Обработка Вызовов - Совокупность действий, производимых Контактным центром в отношении вызовов.

1.5. Оператор - Сотрудник Контактного центра Исполнителя, непосредственно осуществляющий Обработку вызовов Абонентов в соответствии с Алгоритмом Обработки Вызовов.

1.6. Техническое задание - Согласованное между Сторонами описание параметры Проекта, содержащееся в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.7. Заказчик – юридическое лицо, осуществляющее управление МКД, заказавшее услугу call центра для приема и распределения заявок от своих абонентов по программе «аварийно-диспетчерская служба»;

1.8. СМС уведомление Заказчику и Исполнителю Заказчика – электронное сообщение с указанием даты и номера регистрации о принятии обращения абонента в случае дозвона Оператором до Исполнителя Заказчика или до ответственного за Исполнителей Заказчика;

1.9. PUSH уведомления – это всплывающие окна на мобильном устройстве пользователя использующего мобильное приложение для работы с сервисом.

1.10. Call центр (Контакт центр) – Структурное подразделение Исполнителя, оснащенное аппаратно – программным обеспечением, необходимым для осуществления Обработки Вызовов/Обращений Абонентов в соответствии с заданным Алгоритмом.

1.11. Проект - Комплекс услуг Контактного центра, оказываемых Заказчику на условиях заключенного между ним и Исполнителем настоящего Договора и Приложений к настоящему Договору.

1.12. АДС – Аварийно-диспетчерская служба;

1.13. Отчетный период – календарный месяц.

1.14. Исполнитель Заказчика – персонал заказчика, выполняющий заявки абонентов.

1.15. Мобильные приложения - разработанные программы для мобильных устройств на базе IOS и Android. Типы мобильных приложений:

А) Для Исполнителей - «АДС365»

Б) Для жителей - «АДС365 Житель»



2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства, используя собственное оборудование и программное обеспечение Call-центр, проводить в течение срока действия настоящего Договора, **круглосуточно**, услуги по приему и обработке телефонных звонков, на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями.

2.2. Поступившие звонки от абонентов Заказчика принимаются Исполнителем в течение 5 минут, в случаях пропущенного вызова Исполнитель перезванивает абоненту в срок не позднее 10 минут после его поступления.

2.3. Оператор Исполнителя действует в соответствии с техническим заданием (Приложение к договору «обязательные формы»).

2.4. Заказчик принимает к исполнению заявки/обращения полученные от Оператора Исполнителя и своими силами выполняет отработку таких обращений.

2.5. Исполнитель предоставляет Заказчику на возмездной основе право круглосуточного, в том числе выходные и праздничные дни, пользования Программным обеспечением и мобильными приложениями.

2.6. Исполнитель помимо права пользования Программным обеспечением оказывает Заказчику по его запросу следующую поддержку:

- методическое и техническое содействие (при необходимости) в прохождении процедуры регистрации пользователя, предоставляя при этом необходимые инструкции;
- консультирование Заказчика по вопросам использования Сервиса;
- работу с запросами Заказчика в связи с ошибками в функционировании Сервиса;

3. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

3.1 Исполнитель обязуется

3.1.1 В рамках настоящего Договора предоставлять Заказчику услуги Контактного центра, состоящие из обработки вызовов Абонентов, в соответствии с утвержденным между Исполнителем и Заказчиком Техническим заданием.

3.1.2 Назначить уполномоченного представителя, ответственного за организацию взаимоотношений Сторон в рамках исполнения настоящего Договора.

3.1.3 Обеспечить прием звонков абонентов Заказчика согласно пункту 2.1 договора.

3.1.4 По поручению Заказчика, в его интересах, обеспечить переадресацию телефонного звонка с номера Заказчика на номер Исполнителя. В случаях невозможности организовать переадресацию с номера телефона Заказчика на номер Исполнителя, Исполнитель предоставляет городской и мобильный номер телефона Заказчику для использования в качестве номера телефона аварийно-диспетчерской службы Заказчика.

3.1.5 Производить запись всех разговоров оператора Исполнителя с абонентом. Обеспечить срок хранения записей 1 год.

3.1.6 На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.

3.1.7 Исполнитель обязан обеспечить достаточное количество квалифицированных специалистов, необходимых для предоставления Услуг в полном объеме. Количество специалистов определяется Исполнителем самостоятельно, если иное не указано в соответствующем Приложении или дополнительном соглашении к настоящему Договору.



3.1.8 Исполнитель обязан сообщать Заказчику по его требованию все сведения о ходе исполнения выполнимых Исполнителем услуг по настоящему Договору.

3.1.9 Исполнитель обязан обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных, полученных от Заказчика и Абонентов Заказчика, соблюдать все применимые законы и правила, включая, в частности, законное использование баз данных или иных данных и информационных материалов, связанных с персональными или иными данными или содержащих такие данные.

3.1.10 Предоставлять Заказчику акты выполненных работ за оказанные Услуги Call центра, используя электронный документооборот. В случаях отсутствия электронного документооборота у Заказчика предоставление актов осуществляется на бумажном носителе 1 раз в квартал.

3.1.11 Обеспечить бесперебойное функционирование Сервиса, задействованного в предоставлении права доступа, в течение всего срока действия Договора, за исключением случаев планового технического обслуживания, а также работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения.

3.1.12 Не изменять и не искажать информацию (документы, обращения), используемые Заказчиком при работе в Сервисе.

3.1.13 Предоставить сервис по созданию и передаче Абонентам Заказчика обращений используя мобильное приложение для жителей «АДС 365 – Житель»

3.1.14 Предоставить сервис для пользования исполнителям Заказчика по работе с обращениями / заявками через мобильное приложение «АДС 365»

3.2 Исполнитель вправе:

3.2.1 Временно приостановить или прекратить оказание Услуг Заказчику в случае их неоплаты согласно разделу 4 настоящего Договора.

3.2.2 Изменять тарифы на Услуги с изменением количества обслуживаемых помещений Заказчика. При этом Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения тарифов уведомить об этом в письменной форме Заказчика. В этом случае в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения Заказчиком письменного уведомления Стороны подписывают дополнительное соглашение к настоящему Договору, до момента подписания которого, Услуги оказываются по действующим, до момента изменения, тарифам. В случае отказа Заказчика от подписания дополнительного соглашения об изменении тарифов, настоящий Договор расторгается в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящего Договора.

3.2.3 Запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для исполнения Договора.

3.3 Заказчик обязуется

3.3.1 Своевременно и полностью оплачивать Услуги, оказанные Исполнителем Заказчику, в соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему.

3.3.2 Своими силами выполнять все работы связанные с полученной от Оператора Исполнителя заявкой/обращением Абонента.

3.3.3 Обеспечить Исполнителя всеми необходимыми информационными и справочными материалами, необходимыми для обработки вызовов, в соответствии с Техническим заданием.

3.3.4 Предоставлять Исполнителю описание требуемого алгоритма обработки вызовов, в соответствии с Техническим заданием.

3.3.5 Самостоятельно вносить в Программу актуальные данные о сведениях компании, данные об исполнителях их графики и актуальные номера телефонов ответственных сотрудников. В случаях невозможности самостоятельного внесения информации по графикам сотрудников предоставлять графики дежурств на электронную почту support@ads365.ru

3.3.6 Подписывать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг за расчетный месяц (отчетный период).

3.3.7 Назначить уполномоченного представителя, ответственного за организацию взаимоотношений Сторон в рамках исполнения настоящего Договора.



3.3.8 Самостоятельно отслеживать и назначать ответственного сотрудника за поступившие обращения Абонентов (заявителей), если такое обращение было подано заявителем используя мобильное приложение.

3.3.9 Не использовать Сервис для:

- умышленного нарушения законодательства РФ и норм международного права;
- причинения вреда Исполнителю или третьим лицам.

3.4 Заказчик вправе:

3.4.1 Заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору, не вмешиваясь в его деятельность.

3.4.2 Отказаться в любое время от исполнения Договора в порядке, предусмотренном Договором.

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

4. СТОИМОСТЬ РАБОТ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ, СДАЧА-ПРИЕМКА РАБОТ

4.1 Размер ежемесячной стоимости по договору составляет **4000,00 (Четыре тысячи рублей 00 копеек)** и не облагается НДС в соответствии со ст.346.11 НК РФ. (В стоимость включено: настройка алгоритмов работы оператора, **300 минут** обработки входящих и исходящих звонков, стоимость технического обеспечения работоспособности Контактного центра, время хранения записей разговоров, предоставление городского номера Заказчику, обучение сотрудников Заказчика принципам работы АДС.) Право пользования мобильными приложениями для IOS и Android и неограниченное получение PUSH уведомлений.

Предоплата по договору составляет 100% от суммы ежемесячного обслуживания.

4.2. В случае, если в отчетный период общая продолжительность входящих и исходящих звонков превысит пакет минут указанный в п. 4.1, то каждая последующая минута оплачивается согласно тарифу из расчета 1 минута равна 10 (десять) рублей. Оплата сверх лимита осуществляется по выставленному отчету и акту выполненных работ.

4.3 Оплата за предоставленные по настоящему Договору услуги осуществляется Заказчиком ежемесячно в полном объеме согласно п. 4.1. – 4.2.

4.4 Оплата осуществляется Заказчиком в безналичной форме на счет Исполнителя, указанный в настоящем договоре, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления Исполнителем соответствующего счета. Обязанность по оплате считается исполненной в момент зачисления денежных средств на счет Исполнителя.

4.5 В случае, если Заказчик не возвращает, отправленный Исполнителем, Акт выполненных работ за оказанные Услуги и не выдвигает письменных возражений против принятия Услуг и подписания Акта в течение 3 (трех) дней с момента отправки Акта Исполнителем, Акт выполненных работ за оказанные Услуги считается принятым и подписанным Заказчиком. При этом Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуги не имеет.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 Исполнитель несет ответственность в размере суммы штрафа, предъявленного контролирующими органами Заказчику, за

А) нарушение сроков обработки входящего звонка абонента (если более 5 минут Исполнитель не ответил на звонок и не перезвонил в течение 10 минут);

Б) отсутствие сохраненных аудио звонков разговоров Абонента с Оператором АДС;

В) прием обращения/заявки Абонента и не постановки задачи исполнителю Заказчика.



5.2 В случае непоступления оплаты от Заказчика в установленный п. 4.4 срок, Исполнитель имеет право ограничить доступ к изменению, добавлению или удалению информации, находящейся в Сервисе, до момента поступления такой оплаты. При этом Заказчик обязан оплатить Сервис не только за текущий период, но и за предыдущие неоплаченные периоды.

5.3 Исполнитель не несет ответственности за содержание информации, полученной от Заказчика в техническом задании.

5.4 В случае невыполнения заказчиком п.3.3.1-3.3.10 настоящего Договора, Исполнитель снимает с себя ответственность за выполнение условий настоящего Договора.

5.5 Исполнитель несет ответственность за соблюдение условий конфиденциальности персональных данных Клиентов в процессе их обработки, предоставленных Исполнителю Заказчиком или Абонентами в целях оказания услуг по Договору, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

5.7 Исполнитель не несет ответственность за выполнение заявок/обращений Абонентов поступивших через контакт центр Исполнителю.

5.8 Исполнитель не несет ответственность за передачу обращения, если обращение Абонента создано самим Абонентом через мобильное приложение

6. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания.

6.2. Настоящий договор заключен сроком на 1 (один) год.

6.3. Настоящий договор считается ежегодно продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за 30 дней до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявила о его прекращении или изменении, о заключении нового договора на других условиях.

6.4. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон.

6.5. Стороны имеют право в одностороннем порядке расторгнуть Договор, уведомив об этом другую Сторону в письменной форме за 10 (десять) рабочих дней.

6.6. Расторжение Договора не освобождает Заказчика от обязанности полного погашения задолженности в случае ее наличия за весь период до расторжения Договора.

7. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение являлось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), возникших после заключения настоящего договора, подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

7.2. Такими обстоятельствами Стороны признают: военные действия, землетрясения, стихийные и иные бедствия, официально признанными таковыми, решения высших органов государственной и исполнительной власти, а также других государственных органов, которые делают невозможным исполнение Сторонами условий Договора.

7.3. Стороны уведомляют друг друга о наступлении таких обстоятельств в течение 3 (трех) рабочих дней почтовым, курьерским или факсимильным сообщением с подтверждением целесообразности продолжения действия Договора и назначением даты проведения переговоров по дальнейшему выполнению взятых на себя обязательств.



7.4. Если обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) действуют на протяжении 14 календарных дней подряд, каждая из сторон, вправе по истечении данного срока уведомить другую сторону о расторжении настоящего договора, письменно за 10 рабочих дней до даты предполагаемого расторжения.

7.5. Исполнитель освобождается от ответственности в случае отсутствия технической возможности для предоставления услуг связи, предусмотренных разделом 2 Договора. Под отсутствием технической возможности подразумеваются внешние факторы, ограничивающие и прерывающие возможность бесперебойного приёма и передачи информации посредством сети Интернет от Заказчика Исполнителю. К указанным внешним факторам можно отнести: проведение технических работ Исполнителем (не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц); утрата внесенной информации, произошедшей не по вине Исполнителя; возникновение неполадок и неисправностей, препятствующих использованию телематических услуг связи; аннулирование действия сертификата средств криптографической защиты информации, а также иные внешние факторы, не предусмотренные Договором.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении Договора, разрешаются Сторонами в процессе переговоров. При не достижении согласия досудебное урегулирование спора происходит в претензионном порядке.

8.2. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, неполучения в срок ответа на претензию или неполучении признанных должником сумм, другая Сторона вправе предъявить иск в Арбитражный суд по месту нахождения истца.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

9.1. Заказчик согласен на обработку Исполнителем всех переданных им персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, распространение (в том числе передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение), в том числе с использованием системы Интернет, в соответствии с положениями ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ и иных нормативных актов, гарантирующих права физического лица (субъекта персональных данных) на защиту, уточнение, блокирование или уничтожение его персональных данных. Заказчик осведомлен, что персональные данные – это любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации субъекту персональных данных, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, паспортные данные и другая персональная информация.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

10.2. При изменении реквизитов Сторон (наименование, местонахождение, организационно-правовая форма, платежные реквизиты и т.п.), смене руководства, а также о предстоящих изменениях и реорганизации соответствующая Сторона должна уведомить другую Сторону за 5 (пять) рабочих дней до момента вступления изменений в силу, а также предоставить надлежащим образом оформленные учредительные и другие документы, подтверждающие факт изменений.

10.3. Во всех взаимоотношениях Сторон выходные и праздничные дни считаются нерабочими днями.

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



10.5. В случаях, не предусмотренных Договором, стороны руководствуются действующим гражданским законодательством.

10.6. Стороны обязуются хранить в тайне «информацию», под которой понимают любые данные, предоставляемые каждой из Сторон друг другу в связи с Договором (включая размер вознаграждения), не открывать и не разглашать в общем или в частности указанную информацию какой-либо третьей стороне без предварительного на то письменного согласия другой Стороны по Договору.

10.6. Работы по Договору выполняются Исполнителем лично или его ответственными представителями.

10.7. Выполнение заявок АДС Заказчика осуществляется силами Заказчика.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик:

ТСН "ТСЖ ИЛЬИНСКИЙ ПАРК"

ИНН: 5040145097

КПП: 504001001

ОГРН: 1165040056895

Адрес: 140120, Московская обл., г.
Раменское, рп Ильинский, ул. Чкалова, д. 2,
корп. 1, пом. XVII

Р/с: 40703810338000005951

Банк: ПАО Сбербанк г Москва

БИК: 044525225

Корр/с: 30101810400000000225

Телефон: + 79168707701

Эл. почта: upr.il.park@yandex.ru

Исполнитель:

ООО "Технология и Сервис"

ИНН: 5507240880

КПП: 550701001

ОГРН: 1135543032019

Адрес: 644043, г. Омск, ул. Фрунзе, 1, корп.
4, оф. 607 г

Р/с: 40702810712500000444

Банк: ООО "Банк Точка" г Москва

БИК: 044525104

Корр/с: 30101810745374525104

Телефон: +7 (3812) 37-85-95, 8-908-795-92-88

Эл. почта: info@gisgkx.ru

/ Демидова Е.А. /

М.П.

/ Копытов В. С. /

М.П.



1. УСЛУГА «ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК» (ИСХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ АБОНЕНТУ)

1.1. Исполнитель организует автоматический исходящий дозвон до абонентов, которые при звонке на выделенный номер телефона не дождались соединения с оператором-консультантом (далее по тексту «исходящий вызов»). Исходящий вызов осуществляется в день обращения абонента. Услуга предоставляется для абонентов, телефонные номера которых удалось установить Исполнителю (не скрыты специальными настройками оборудования абонента и т.п.), при этом Исполнитель не несет ответственности за корректное определение номера телефона абонента системой автоматического определения номера (далее – «АОН»). Исходящие звонки осуществляются только на абонентские номера Российских операторов.

1.2. При исходящем вызове системой АОН абонента будет определяться номер телефона Исполнителя в региональном индексе АТС +7 923 или +7 933 , если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

1.3. В случае если Исполнитель осуществляет исходящие вызовы через подключенный канал Заказчика, то АОН абонента будет определять номер телефона Заказчика.

1.4. Время работы оператора-консультанта по обработке исходящих вызовов суммируется со временем обработки входящих вызовов и тарифицируется поминутно согласно тарифам, на работу оператора-консультанта по обработке входящих телефонных вызовов (входит в общий пакет минут за месяц). Расходы, связанные с осуществлением вызовов на устройства, обслуживаемые операторами сотовых подвижных сетей связи, (трафик) несет Исполнитель.

Заказчик:

Исполнитель:

/ Демидова Е.А. /

/ Копытов В. С. /

М.П.

М.П.

Идентификатор документа 84520cf0-a50b-4f5c-8df2-cbd694297d92

Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СБ Контур»



	Организация, сотрудник	Доверенность: рег. номер, период действия и статус	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 ООО "ТЕХНОЛОГИЯ И СЕРВИС" КОПЫТОВ ВИТАЛИЙ СТАНИСЛАВОВИЧ ДИРЕКТОР	 Не требуется для подписания	0243EB6800CFB0AC824E4D21B A643E48F2 с 05.12.2023 09:12 по 05.03.2025 09:12 GMT+03:00	17.12.2024 12:51 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 ТСН "ТСЖ ИЛЬИНСКИЙ ПАРК" ДЕМИДОВА ЕКАТЕРИНА АЛЕКСАНДРОВНА ПРЕДСЕДАТЕЛЬ	 Не требуется для подписания	02CE80CE0037B2528449967D4 2FD86A02C с 29.11.2024 15:21 по 28.02.2026 15:21 GMT+03:00	21.01.2026 01:45 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа