

УТВЕРЖДАЮ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.В. Булгаков/

Председатель Закупочной комиссии

«04» декабря 2014 года

Ответственный секретарь Закупочной комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.В. Некрасов/

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по открытому запросу предложений**

**на право заключения договора на оказание услуг**

Телефонной связи на бесплатный номер 8-800

для нужд ОАО «Томскэнергосбыт»

**ТОМ II**

**СПЕЦИАЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

Томск

2014г.

Следующие условия проведения запроса предложений являются неотъемлемой частью настоящей закупочной документации, уточняют и дополняют положения разделов Тома I закупочной документации.

**ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Содержание |
| *1* | *3* | *4* |
|  | Способ закупки | Открытый запрос предложений |
|  | Нормативный документ, в соответствии с которым проводится закупка | Положение о порядке проведения закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «Томскэнергосбыт», утвержденное решением Совета директоров № 136 от 07.04.2014 |
|  | Информационное обеспечение проведения запроса предложений | Интернет-сайт: <http://zakupki.gov.ru>; http://ensb.tomsk.ru |
|  | Дата размещения уведомления о проведении запроса предложений | «04» декабря 2014 г. |
|  | Отказ от проведения запроса предложений | в соответствии с п. 14.9.1 Положения о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг. |
|  | Заказчик | ОАО «Томскэнергосбыт»  Место нахождения: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Контактный телефон: +7 (3822) 48-47-18  Адрес электронной почты: nekrasov@ensb.tomsk.ru |
|  | Организатор | ОАО «Томскэнергосбыт»  Место нахождения: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19 |
|  | Предмет запроса предложений | Право заключения договора |
|  | Предмет договора | Услуги телефонной связи на бесплатный номер 8-800 |
|  | Объем выполняемых работ и поставляемого товара | В соответствии с разделом 2 «Техническая часть» настоящей ЗД |
|  | Сроки выполнения работ и поставки товара | Январь 2015 года – Декабрь 2017 года |
|  | Место выполнения работ и поставки товара | В соответствии с разделом 2 «Техническая часть» настоящей ЗД |
|  | Условия оплаты | Форма оплаты: Безналичный расчет  Условия оплаты: Аванс не предусмотрен |
|  | Сведения о начальной (предельной) цене договора (лота) | 431 083,82 руб. без НДС |
|  | Требования, предъявляемые к участникам запроса предложений | В соответствии с разделом 4 «Общая часть» ЗД (Том I) |
|  | Требования, предъявляемые к выполняемым работам и поставляемым товарам | В соответствии с разделом 2 «Специальная часть» ЗД (Том II) |
|  | Возможность проведения переторжки | Возможно |
|  | Сведения о предоставлении преференций | Не предоставляются |
|  | Место подачи заявок на участие в закупке | В соответствии с пунктом 13 Уведомления |
|  | Срок окончания подачи заявок на участие в закупке | В соответствии с пунктом 13 Уведомления |
|  | Дата и место рассмотрения заявок на участие в закупке | В соответствии с пунктом 14 Уведомления |
|  | Дата и место подведения итогов запроса предложений | В соответствии с пунктом 15 Уведомления |
|  | Критерии оценки и сопоставления заявок на участие в закупке | В соответствии с Томом III «Руководство по экспертной оценке» |
|  | Порядок оценки и сопоставления заявок на участие в закупке | В соответствии с Томом III «Руководство по экспертной оценке» |
|  | Дата заключения договора | В соответствии с пунктом 17 Уведомления |
|  | Обеспечение исполнения договора | Не требуется |
|  | Валюта запроса предложений | Российский рубль |
|  | Возможность привлечения субподрядчика/соисполнителя | Не допускается |
|  | Возможность подачи альтернативных предложений | Допускается |
|  | Возможность участия коллективных участников | Допускается |

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Техническое задание**

1. **Общие требования:**

* *требования к месту оказания услуг:* г. Томск и Томская область
* *требования к срокам оказания услуг:* Услуга должна предоставляться 24 часа в сутки, семь дней в неделю 365 дней в году;
* *требования к условиям расчетов* Кредитная форма расчетов (оплата предоставленной услуги осуществляется по факту). Расчетный период устанавливается с первого до последнего числа (включительно) месяца предоставления услуги*;*
* *требования к организационно-техническим аспектам оказания услуг:*

Прием звонков должен осуществляться со стационарных и сотовых номеров абонентов;

Звонки на номер терминируются на АТС ОАО «Томскэнергосбыт»

Способ передачи голоса – поток E1 или SIP.

* *требования к обеспечению конфиденциальности:* гарантированное обеспечение конфиденциальности информации об абонентах, которая будет или может быть известна сотрудникам компании-оператора сотовой связи в процессе обслуживания абонентских номеров Заказчика;

1. **Требования к оказанию услуг:**

* *требования к видам оказываемых услуг;*
* Прием звонков должен осуществляться со стационарных и сотовых номеров абонентов в Томской области
* *требования к объемам оказываемых услуг, в виде, достаточном для однозначного составления смет (калькуляций):*
* Ориентировочный объем потребления услуги – 22 000 минут в месяц
* Количество одновременно обрабатываемых вызовов – не менее 30
* *требования к качеству услуг;*
* Оператор связи должен устранять по заявке абонента недостатки, обнаруженные в процессе предоставления услуги;
* Требования к качеству связи по SIP:

Задержка (Latency) в одну сторону не более 150 мс

Потеря пакетов не более 1-2% Джиттер 20-30 мс

1. **Требования к Участникам:**

* *опыт работы:* Исполнитель должен иметь опыт предоставления данных услуг в г. Томске не менее 2-х лет для обеспечения качественного предоставления услуг. Представительство и сервисный центр должны находиться в г. Томске для обеспечения оперативности выполнения услуг.
* *иные требования:* В отношении поставщика не должна проводиться процедура банкротства. Неприостановление деятельности участника размещения заказа в порядке, предусмотренном КОАП, на день рассмотрения заявки на участие в конкурсе. Отсутствие у поставщика задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год.

1. **График оказания услуг**

Начало оказания услуг: «01» января 2015 г.

Окончание оказания услуг: «31» декабря 2017 г.

1. **Контактные лица**

Плешаков Евгений Валерьевич, начальник управления информационных технологий и связи, тел. (3822) 48-47-84, pleshakov@ensb.tomsk.ru.

1. **ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

Договор №

об оказании услуг телефонной связи

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** созданное и действующее по законам Российской Федерации, зарегистрированное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_- (именуемое в дальнейшем **«Поставщик»**), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны,

и

**ОАО «Томскэнергосбыт»,** созданное и действующее по законам Российской Федерации, зарегистрированное по адресу: г. Томск, ул. Котовского, 19 (именуемое в дальнейшем «**Пользователь**»), в лице Кодина Александра Викторовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, здесь и далее совместно именуемые **«Стороны»,** заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. Определения

## Договор - настоящий документ с Приложениями и Заказами, а также все дополнения и изменения, подписанные Сторонами или принятые Пользователем в предусмотренном Договором порядке.

## Заказ - документ, подписываемый Сторонами в рамках данного Договора с целью приобретения Пользователем Услуг ПОСТАВЩИКА, содержащий наименование Услуг, стоимость, сроки предоставления и другую информацию, необходимую для реализации Заказа.

## Отчетный период - означает период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Пользователю были оказаны Услуги.

## Расчетный период - календарный месяц, следующий за Отчетным периодом.

## Услуги - услуги телефонной связи, оказываемые ПОСТАВЩИКОМ Пользователю в рамках отдельного Заказа, а также иные, услуги, которые могут быть оказаны ПОСТАВЩИКОМ Пользователю. Описание, условия и порядок оказания каждой из Услуг, а также порядок взаимодействия Сторон в рамках оказания Услуг описываются в соответствующем приложении к Договору.

## 2. Предмет Договора

В соответствии с имеющимися лицензиями, условиями настоящего Договора и на основании Заказов ПОСТАВЩИК оказывает Пользователю Услуги, а Пользователь принимает и оплачивает их. Описание, порядок и условия оказания Услуг содержатся в соответствующих Приложениях к Договору.

## 3. Срок действия, вступление в силу

3.1. Договор вступает в силу с 01.01.2015 («Дата вступления Договора в силу») после его подписания последней из Сторон и действует 31.12.2017 или до тех пор, пока не будет расторгнут по желанию одной из Сторон, согласно Статье 11 Договора.

3.2. Каждый из Заказов, заключенных в рамках настоящего Договора, вступает в силу после его подписания последней из Сторон («Дата вступления Заказа в силу») и, если в Заказе не указано иное, действует в течение 1 (одного) года, после чего продлевается на последующий год на тех же условиях при отсутствии письменных возражений Сторон.

## 4. Оказание Услуг

* 1. ПОСТАВЩИК оказывает Услуги в соответствии с выданными Федеральной службой по надзору в сфере связи лицензиями \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  2. Адрес установки оконечного оборудования Пользователя, тип оборудования, способ выбора оператора услуг междугородной и международной телефонной связи, перечень обслуживаемых абонентских номеров Пользователя, а также иная необходимая для оказания Услуг информация, указываются в соответствующем Заказе.
  3. В случае ухудшения качества Услуг, а также для получения бесплатных информационно-справочных услуг Пользователь может обращаться в Контактный центр ПОСТАВЩИКА круглосуточно:

|  |
| --- |
| Телефон:  Факс:  E-mail: |

* 1. Основным видом связи представителей Пользователя с Контактным центром ПОСТАВЩИКА считается телефонная связь. Использование телефонной связи допустимо в случаях, не требующих документального оформления передаваемой информации.
  2. В случае отсутствия возможности использования телефонной связи Стороны обязуются воспользоваться электронной почтой или факсимильной связью. При этом временем передачи информации будет являться получение уведомления о доставке в случае электронной почты и запись в журнале событий факсимильного аппарата отправителя в случае использования факсимильной связи.
  3. ПОСТАВЩИК вправе в одностороннем порядке изменять дату начала оказания Услуг, если пользователь вносит изменения в данные, указанные в Заказе;

## 5. Приемка Услуг

* 1. Моментом реализации Услуг считается последний день Отчетного периода.
  2. По окончании Отчетного периода, Пользователю не позднее 5 (пяти) календарных дней, считая со дня окончания оказания услуги, (но в любом случае до 7-го числа месяца, следующего за месяцем окончания оказания услуг), направляется подписанный Акт оказанных Услуг с указанием стоимости Услуг, оказанных ПОСТАВЩИКОМ Пользователю за Отчетный период.
  3. Документы, подтверждающие факт оказания услуги должны быть оформлены на имя Пользователя. В случае непредставления необходимых документов Пользователь уведомляет об этом ПОСТАВЩИКА. ПОСТАВЩИК обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления Пользователя, но не позднее 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором услуги были оказаны, представить недостающие копии документов Пользователю, что не освобождает ПОСТАВЩИКА от ответственности, предусмотренной в пункте 5.4 настоящего Договора.
  4. За нарушение ПОСТАВЩИКОМ сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии пунктами 5.2, 5.3 настоящего Договора Пользователь имеет право потребовать от ПОСТАВЩИКА уплаты пени в размере 1/360 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки.
  5. В течение 10 (десяти) дней со дня получения подписанного ПОСТАВЩИКОМ Акта приемки Услуг, Пользователь подписывает и направляет его оригинал ПОСТАВЩИКУ по почте с одновременной передачей его копии по факсу. Акт приемки Услуг, подписанный ПОСТАВЩИКОМ и Пользователем, удостоверяет приемку Пользователем Услуг, оказанных ему ПОСТАВЩИКОМ за указанный период, в полном объеме.
  6. Если Пользователь не подпишет Акт приемки Услуг и не направит ПОСТАВЩИКУ в письменном виде мотивированный отказ от его подписания в течение 10 (десяти) дней со дня получения такого Акта, Услуги считаются оказанными на день подписания Акта ПОСТАВЩИКОМ.
  7. В случае если в целях оказания Услуг ПОСТАВЩИК предоставляет доступ к своей сети связи (например, при оказании Услуг местной телефонной связи), то порядок приемки, предоставленного Пользователю доступа, указывается в соответствующем Приложении.

## 6. Обязательства ПОСТАВЩИКА

6.1. ПОСТАВЩИК оказывает Услуги в соответствии с условиями Договора и Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 г. №310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной связи».

6.2. ПОСТАВЩИК обеспечит выполнение требований по соблюдению тайны связи в соответствии с Федеральным Законом «О связи» от 7 июля 2003 г. №126-ФЗ.

6.3. При оказании услуг телефонной связи обеспечиваются параметры качества в соответствии с нормативными документами отрасли «Связь».

## 7. Обязательства Пользователя

7.1. Пользователь принимает оказанные ПОСТАВЩИКОМ Услуги в соответствии с условиями Договора.

7.2. Пользователь обязуется производить оплату стоимости Услуг в соответствии с условиями, описанными в Статье 8 Договора.

7.3. Пользователь обязуется использовать для доступа к Услугам ПОСТАВЩИКА только исправно работающее оборудование, которое сертифицировано в установленном порядке в Российской Федерации.

7.4. Пользователь оперативно предоставит по запросу ПОСТАВЩИКА всю информацию, в том числе техническую, которая может потребоваться ПОСТАВЩИКУ для реализации Заказа.

## 8. Стоимость Услуг и условия оплаты

8.1. Общая сумма договора составляет 3 071 915 рублей 15 копеек (в т.ч. НДС 18% 468 597 рублей 23 копеек) в период 01.01.2015 по 31.12.2017.

8.2. Ежемесячная стоимость Услуг определяется в соответствии с Заказом и действующими тарифами. Тарифы, действующие на момент подписания Договора и/или Заказа, приведены в соответствующих Приложениях к настоящему Договору.

8.3. Оплата ежемесячной стоимости Услуг производится Пользователем по окончании Отчетного периода на основании счетов, направленных Пользователю почтовой связью до 10 (десятого) числа Расчетного периода. Датой выставления счета является последний день Отчетного периода. Счета должны быть оплачены Пользователем в течение 30 (тридцати) рабочих дней. Пользователю вместе с ежемесячным счетом направляются Акт приемки Услуг и счет–фактура. Датой получения Пользователем указанных документов является дата, указанная в уведомлении о вручении.

8.4. Оплата счетов за Услуги производится в российских рублях на счет, указанный в п.13.4.2 Договора.

8.5. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Пользователя.

8.6. Расходы по переводу денежных средств относятся на счет Пользователя.

8.7. В случае обнаружения ошибок в выставленном счете соответствующая корректировка проводится в счете за последующий отчетный период.

## 9. Ответственность Сторон

9.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Ни одна из Сторон не несет ответственности за упущенную выгоду другой стороны по договору. Возмещению подлежит только реальный ущерб.

9.3. В случае нарушения Пользователем требований, установленных Федеральным законом «О связи» от 7 июля 2003 г. №126-ФЗ, Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи или настоящим Договором, в том числе, нарушения сроков оплаты оказанных ему Услуг, определенных условиями настоящего Договора, ПОСТАВЩИК вправе приостановить оказание Услуг до устранения Пользователем такого нарушения, письменно известив об этом последнего.

9.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты стоимости Услуг, которую Пользователь должен произвести согласно Статье 8 Договора, ПОСТАВЩИК вправе взыскать с Пользователя неустойку в соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. Пользователь обязан уплатить такую неустойку ПОСТАВЩИКУ в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления ему ПОСТАВЩИКОМ требования о ее оплате.

9.5. ПОСТАВЩИК обязуется раскрывать Пользователю сведения о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций/паев ПОСТАВЩИКА по форме, предусмотренной Приложением № 3 к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) с предоставлением подтверждающих документов.

9.6. В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций/паев ПОСТАВЩИКА, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) ПОСТАВЩИК обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты, когда ПОСТАВЩИК узнал или должен был узнать о наступлении таких изменений, предоставить Заказчику актуализированные сведения.

9.7. При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

9.8. Положения настоящего пункта Стороны признают существенным условием Договора. В случае не выполнения или ненадлежащего выполнения ПОСТАВЩИК обязательств, предусмотренных настоящим пунктом, Пользователь вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.

## 10. Конфиденциальность

Стороны обязуются соблюдать режим конфиденциальности в отношении информации, обозначенной передающей Стороной как «Конфиденциальная» и признанной таковой в соответствии с действующим законодательством.

## 11. Расторжение Договора

11.1. Настоящий Договор и/или любой из Заказов может быть расторгнут по требованию одной из Сторон без ущемления каких-либо прав и средств правовой защиты этой Стороны с момента получения другой Стороной уведомления о расторжении в случае, если другая Сторона:

11.1.1. Признана несостоятельной.

11.1.2. Приостановила исполнение настоящего Договора вследствие форс-мажорных обстоятельств на срок более 3 (трех) месяцев.

11.2. ПОСТАВЩИК вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор в случае, если Пользователь не выполняет свои обязательства в течение 6 (шести) месяцев после получения от ПОСТАВЩИКА письменного уведомления о намерении приостановить оказание Услуг.

11.3. Обязательства Сторон по Статье «Конфиденциальность», которые вступили в силу при заключении Договора, продолжают действовать и после истечения срока действия или расторжения Договора.

11.4. Пользователь вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты ПОСТАВЩИКУ всех причитающихся сумм по Договору в соответствии со ст. 782 ГК РФ.

## 12. Арбитраж, Применимое Законодательство

12.1. В отношении вопросов, не урегулированных или урегулированных не полностью настоящим Договором, будет применяться законодательство Российской Федерации.

12.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие по настоящему Договору или в связи с ним, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством, в том числе с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 г. №310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи».

## 13. Другие Положения

## 13.1. Изменения

Любое изменение Договора оформляется в виде Дополнительного соглашения к Договору, которое вступает в силу только после его подписания Сторонами.

## 13.2. Раздельность Положений

Неправильность, недействительность, невыполнимость или незаконность какого-либо положения Договора не влияет на действительность или выполнимость любого другого из остальных положений Договора.

## 13.3. Уведомления

Любые уведомления, требуемые или разрешенные в рамках данного Договора, составляются в письменной форме на русском языке и направляются заказным письмом с уведомлением о вручении, по факсу с подтверждением доставки, или доставляются рассыльным по адресам, приведенным ниже. Уведомление вступает в силу со дня его доставки, который указывается в подтверждении о его получении.

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь:** | ПОСТАВЩИК: |
| Открытое акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (ОАО "Томскэнергосбыт")  Юридический адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  ИНН/ КПП 7017114680/701701001  ОКПО 77641397  ОГРН 1057000128184,  регистрационное свидетельство: серия 70 № 000360906 от 31/03/2005 г.  Р/с № 40702810100000008850 в Филиале «Газпромбанк» (Открытое Акционерное Общество) в г. Томске  К/с № 30101810800000000758  БИК 046902758 |  |
|  |  |

Каждая из Сторон может изменить свой адрес для представления уведомлений, известив об этом письменно другую Сторону.

## 13.4. Банковские реквизиты для осуществления Пользователем расчетов за Услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **13.4.1. Пользователь:** | **13.4.2. ПОСТАВЩИК:** |
| Открытое акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (ОАО "Томскэнергосбыт")  Юридический адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  ИНН/ КПП 7017114680/701701001  ОКПО 77641397  ОГРН 1057000128184,  регистрационное свидетельство: серия 70 № 000360906 от 31/03/2005 г.  Р/с № 40702810100000008850 в Филиале «Газпромбанк» (Открытое Акционерное Общество) в г. Томске  К/с № 30101810800000000758  БИК 046902758 |  |

## 13.5. Привлечение ПОСТАВЩИКОМ третьих лиц

13.5.1. По письменному соглашению Сторон ПОСТАВЩИК вправе поручить одному или нескольким третьим лицам совершение юридически значимых и иных действий от имени ПОСТАВЩИКА.

Пользователь согласен на предоставление информации о нем представителю ПОСТАВЩИКА.

13.5.3. ПОСТАВЩИК вправе раскрывать информацию о сумме счета и размере задолженности Пользователя своим субподрядчикам и агентам.

В ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ ЧЕГО, данный Договор подписан уполномоченными представителями Сторон в 2 (двух) экземплярах на русском языке:

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь** | **ПОСТАВЩИК** |
| Открытое акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (ОАО "Томскэнергосбыт")  Юридический адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  ИНН/ КПП 7017114680/701701001  ОКПО 77641397  ОГРН 1057000128184,  регистрационное свидетельство: серия 70 № 000360906 от 31/03/2005 г.  Р/с № 40702810100000008850 в Филиале «Газпромбанк» (Открытое Акционерное Общество) в г. Томске  К/с № 30101810800000000758  БИК 046902758 | Подпись: |
|  | Ф.И.О.: |
|  | Должность: |
|  | Дата: « » 201 г. |

**Заказ НА УСЛУГи ИСС «Бесплатный Вызов» № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

к Договору об оказании услуг телефонной связи № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ между («ПОСТАВЩИК») и («Пользователь»).

Описание Услуг Интеллектуальной Сети Связи («Бесплатный вызов») в Приложении №1 к Договору.

|  |  |
| --- | --- |
| **Представитель ПОСТАВЩИК** | Ф.и.о.  тел.: |
| Представитель Пользователя | Ф.и.о. Плешаков Е.В.  тел.: 48-47-84 |

**Планируемая дата начала оказания Услуг –** с момента подписания договора

**Срок действия Заказа:** 3 (три) года

**Коэффициент доступности Услуг** *99.5*%

## Данные, необходимые для оказания Услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Ограничения нагрузки на телефонный номер Пользователя | Нет |

## Комментарии

|  |
| --- |
| * **Условия из ИТР: \_\_\_\_\_\_\_\_** * **Заказ: новый** * **Другие комментарии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

Выделение Интеллектуального номера

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователю выделяется Интеллектуальный номер:** | *8-800-* |

## Предоставление Пользователю статистических отчетов на регулярной основе: Отчет предоставляется

# *Отчет предоставляется*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид статистического отчета:** | Ежедневный и ежемесячный отчет |

# *Ежемесячный отчет*

|  |  |
| --- | --- |
| **Способ направления статистического отчета:** | В электронном виде по e-mail |

# *В электронном виде по электронной почте*

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес электронной почты для направления статистического отчета:** | pleshakov@ensb.tomsk.ru |

# *или*

# *Почтовым отправлением*

|  |  |
| --- | --- |
| **Почтовым отправлением** | **по адресу, указанному в Договоре** |

Сценарий обработки вызовов

|  |
| --- |
| **См. приложение 2 к Договору** |

## Единица округления

|  |
| --- |
| **Округление производится с точностью до:** 1 (Одной) минуты |

# Стоимость услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование Услуг** | **Стоимость Подключения к Услугам (разовая), руб.** | **Стоимость Услуг**  **(ежемесячная)** | | |
| **Минимальная ежемесячная стоимость, руб.** | | **Стоимость соединений**  **сверх минимальной ежемесячной стоимости** |
| **Услуги Интеллектуальной сети связи («Бесплатный вызов»)** | **0 руб.** | **0 руб.** | Объем Услуг, включенный в минимальную ежемесячную стоимость, определяется в соответствии с тарифами, указанными в Таблице №1. | Определяется в соответствии с тарифами, указанными в Таблице №1. |

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категория Пользователя ИСС** | | | **Тариф с завершением на городские**  **(за 1 минуту соединения), руб.** | **Тариф с завершением на мобильные**  **(за 1 минуту соединения), руб.** |
| Стоимость минуты в зависимости от региона инициирования (руб.) | Фиксированные сети | Москва |  |  |
| Центр |  |  |
| Северо-Запад |  |  |
| Поволжье |  |  |
| Юг |  |  |
| Урал |  |  |
| Сибирь |  |  |
| Дальний Восток |  |  |
| СПС | |  |  |
| Зарубежье | |  |  |

# Максимальное количество одновременных соединений, обслуживаемых Интеллектуальной платформой

|  |  |
| --- | --- |
| **Максимальное количество одновременных вызовов Пользователей ИСС с Интеллектуальным номером Пользователя** |  |

Стоимость указывается в рублях без учета НДС и каких-либо иных существующих или вводимых впоследствии налогов и пошлин.

НДС указывается в актах и выставленных счетах отдельной строкой.

|  |  |
| --- | --- |
| Пользователь | ПОСТАВЩИК |
| Открытое акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (ОАО "Томскэнергосбыт")  Юридический адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  ИНН/ КПП 7017114680/701701001  ОКПО 77641397  ОГРН 1057000128184,  регистрационное свидетельство: серия 70 № 000360906 от 31/03/2005 г.  Р/с № 40702810100000008850 в Филиале «Газпромбанк» (Открытое Акционерное Общество) в г. Томске  К/с № 30101810800000000758  БИК 046902758 | Подпись: |
|  | Ф.И.О.: |
|  | Должность: |
|  | Дата: « » 201 г. |

**Приложение № 1**

**к Договору №**

**Описание Услуг Интеллектуальной сети связи**

**«Бесплатный вызов»**

1. **Определения**

В целях настоящего Приложения Стороны определили значения следующих терминов

* 1. **Аутентификационные данные** – логин и пароль, используемые Пользователем для доступа к Личному кабинету.
  2. **Интеллектуальная Сеть Связи (ИСС)** – телекоммуникационная информационная сеть, использующая объектно-ориентированный подход к распределенной обработке информации, объединяющая службы связи, интеллектуальное оборудование и системы управления ими.
  3. **Интеллектуальная платформа** –аппаратно-программный комплекс, реализующий с помощью прикладных подсистем сигнализации по общему каналу сигнализации №7 (ОКС-7) функции коммутации и управления услугами связи.
  4. **Интеллектуальный номер** – номер формата DEFX1X2X3Х4Х5Х6Х7, где DEF=800 - код доступа к услуге электросвязи «Бесплатный вызов», X1X2X3=775 – код оператора услуг ИСС, выделенный ПОСТАВЩИКОМ, Х4Х5Х6Х7 – номер Пользователя, из ресурса Интеллектуальных номеров выделенных ПОСТАВЩИКОМ.
  5. **Канал связи** – канал связи, организованный ПОСТАВЩИКОМ на сети ПОСТАВЩИКА от оборудования ПОСТАВЩИКА до оборудования Пользователя, включающий также канал доступа к сети ПОСТАВЩИКА
  6. **Личный кабинет** - Автоматизированный интерфейс самообслуживания на сайте ПОСТАВЩИКА, позволяющий Пользователю контролировать состояние лицевого счета, заказывать детализацию вызовов, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, а также (в случаях предусмотренных настоящим Приложением) изменять Сценарий обработки вызова.
  7. **Пользователь Услуг ИСС** – физическое или юридическое лицо – абонент или пользователь сетей фиксированной телефонной связи или сетей сотовой подвижной связи, использующий услуги ИСС «Бесплатный вызов», осуществляющий вызовы с территории РФ на Интеллектуальный номер, который ПОСТАВЩИК выделил Пользователю.
  8. **Правило обработки вызова** – условие, в соответствии с которым, осуществляется маршрутизация вызова Пользователей Услуг ИСС на Интеллектуальный номер.
  9. **Сценарий обработки вызова** – логически законченный набор правил обработки вызовов, содержащий определенные Пользователем условия маршрутизации вызова на соответствующий Интеллектуальный номер. В случае наличия в подписанном Сторонами Заказе нескольких Сценариев обработки вызова первый из них считается установленным по умолчанию. Установленный по умолчанию Сценарий обработки вызова может быть заменен Пользователем через Личный кабинет на любой другой из указанных в Заказе.
  10. **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)** – условное обозначение тонального набора, используя который, нажатием клавиш на телефонном аппарате, Пользователь Услуг ИСС может, в частности, осуществлять выбор того или иного действия из определенного набора действий, предлагаемых Интеллектуальной платформой при соединении с Интеллектуальным номером.
  11. **SIP (Session Initiation Protocol – протокол установления сеанса)** - протокол передачи данных, который описывает способ установления и завершения пользовательского сеанса, включающего обмен мультимедийными сообщениями.

1. **Описание Услуг**
   1. В рамках оказания Услуг Интеллектуальной сети связи «Бесплатный вызов» Пользователю, ПОСТАВЩИК:

* выделяет Пользователю Интеллектуальный номер;
* предоставляет возможность соединения Пользователей Услуг ИСС («Бесплатный вызов») с Интеллектуальным номером, выделенным Пользователю;
* осуществляет обслуживание входящих вызовов на Интеллектуальный номер, их направление в соответствии с заданным Сценарием обработки вызовов;
* предоставляет Пользователю информацию о состоявшихся соединениях с Интеллектуальным номером и применяемым Сценарием обработки вызовов.

Помимо лицензий, указанных в Договоре, Услуги предоставляется ПОСТАВЩИКОМ в соответствии с лицензиями, выданными Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №93779 (сроком действия с 07.12.2011 до 07.12.2016), №101275 (сроком действия с 27.08.2011 до 27.08.2016), №101276 (сроком действия с 27.08.2011 до 27.08.2016).

* 1. В рамках настоящего Договора и соответствующего Заказа в целях оказания Пользователю Услуг, ПОСТАВЩИК осуществляет комплекс действий по организации маршрутизации вызовов в соответствии с заданным Пользователем Сценарием обработки вызовов (далее – «Подключение к Услугам»).
  2. Интеллектуальный номер, выделенный Пользователю и Сценарий маршрутизации вызова, заданный Пользователем, указываются в соответствующем Заказе.
  3. При оказании Услуг вызовы, поступающие на Интеллектуальный номер, выделенный Пользователю, обрабатываются Интеллектуальной платформой (применяются Правила обработки вызовов) и направляются в соответствии с заданным Пользователем Сценарием обработки вызова на оборудование Пользователя:
     + 1. через сети операторов телефонной связи сети связи общего пользования (ССОП) (с указанием телефонного номера Пользователя для соответствующего Правила обработки вызова), или
       2. через сети передачи данных на IP-адрес Пользователя (с указанием статического IP-адреса Пользователя для соответствующего Правила обработки вызова), или
       3. по Каналу связи (с указанием номера Заказа на «Канал доступа» для соответствующего Правила обработки вызова).
  4. Сценарий обработки вызовов указан в Заказе и может включать следующие Правила обработки вызова:
     1. ***Гибкая маршрутизация –*** в рамках этого правила допускается применение одного или нескольких, логически связанных условий, из указанных ниже:
        1. *Безусловная маршрутизация:* все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы, направляются на оборудование Пользователя, как это указано в Заказе.
        2. *Маршрутизация по номеру:* все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы направляются, в зависимости от абонентского номера Пользователя Услуг ИСС, на оборудование Пользователя, как это указано в Заказе. Обработка вызовов осуществляется в соответствии с определенным Пользователем перечнем абонентских номеров Пользователей Услуг ИСС. В таком перечне допустимо указание номеров, как перечислением, так и интервалами. Возможно указание нескольких перечней абонентских номеров Пользователей Услуг ИСС и, соответствующих маршрутов для переадресации.
        3. *Маршрутизация по времени суток*: все поступившие, в указанный Пользователем период времени, вызовы на соответствующий Интеллектуальный номер направляются, в зависимости от текущего времени суток, на оборудование Пользователя, как это указано в Заказе. Обработка вызовов осуществляется в соответствии с периодом времени, указанным Пользователем. Допустимо указание нескольких периодов времени и соответствующих маршрутов направления вызовов на оборудование Пользователя, указанных в Заказе.
        4. *Маршрутизация по дню года*: все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы направляются, в зависимости от текущей даты, на оборудование Пользователя, как это указано в Заказе. Обработка вызовов осуществляется в соответствии с календарным периодом или датами, определенными Пользователем и в соответствии с маршрутами направления на оборудование Пользователя, указанными в Заказе.
        5. *Маршрутизация по дню недели:* все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы в зависимости от текущего дня недели направляются на оборудование Пользователя как это указано в Заказе.
        6. *Маршрутизация по выбору Пользователя Услуг ИСС:* все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы направляются, в зависимости от управляющих сигналов DTMF набранных Пользователем Услуг ИСС. Обработка вызов осуществляется в соответствии с набором действий и в соответствии с маршрутов направления на оборудование Пользователя, указанных в Заказе.
        7. *Маршрутизация по циклу:* все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы направляются на оборудование Пользователя. Направление вызовов осуществляется с соблюдением правил последовательного циклического перебора телефонных номеров, IP адресов, или Каналов связи из указанного Пользователем в Заказе перечня.
     2. ***Перенаправление вызова на автоинформатор.*** В соответствии с этим правилом все поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы направляются на автоинформатор.
     3. ***Переадресация вызова по занятости или неответу номера Пользователя.*** В соответствии с этим правилом если маршрут, указанный Пользователем для переадресации не доступен для направления вызова, поступившие вызовы направляются по соответствующему альтернативному маршруту (отличающемуся от первоначального), предусмотренному в Заказе.
     4. ***Фильтрация.*** В соответствии с этим правилом поступившие на соответствующий Интеллектуальный номер вызовы, совершенные с абонентских номеров, включенных в соответствующий перечень, не направляются Пользователю. Обработка вызовов осуществляется в зависимости от абонентского номера Пользователя Услуг ИСС, и с учетом перечня телефонных номеров, определенным Пользователем. В перечне телефонных номеров допустимо указание телефонных номеров как перечислением, так и интервалами. Указанное правило обработки вызовов не применяется в качестве единственного и может быть только составной частью Сценария обработки вызовов.
  5. При применении Правил обработки вызовов используется московское время.
  6. Если Правило обработки вызовов предусматривает предоставление Пользователю Услуг ИСС какой либо информации (в частности, воспроизведение автоинформатором сообщения для Пользователей Услуг ИСС), то такая информация должна быть предоставлена Пользователем ПОСТАВЩИКУ в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Заказа.
  7. Телефонный номер, указанный Пользователем для направления вызовов, поступивших на Интеллектуальный номер и применения правил маршрутизации вызовов, должен соответствовать следующим требованиям:
     + 1. Телефонный номер выделен Пользователю на основании договора об оказании услуг местной телефонной связи.
       2. В договоре с местным оператором отсутствует положение об ограничении нагрузки на указанный Пользователем телефонный номер, а также не запрещено использование указанного телефонного номера для «массовых акций», создающих значительную нагрузку на линии связи.
  8. При наличии ограничений, указанных в подпункте «б» п. 2.8 настоящего Приложения, Пользователь обязан проинформировать ПОСТАВЩИКА о необходимости ограничения нагрузки на телефонный номер Пользователя при подписании Заказа. В этом случае ПОСТАВЩИК соответственно ограничит нагрузку на указанный Пользователем телефонный номер, при этом вызовы, поступившие сверх указанного ограничения, не обслуживаются и не направляются Пользователю, если иное не предусмотрено Сценарием обработки вызовов.
  9. При направлении вызовов через сети передачи данных по протоколу SIP на указанный в Заказе IP адрес Пользователь обеспечивает доступность указанного адреса.
  10. Максимальное количество одновременно обслуживаемых вызовов, поступивших на Интеллектуальный номер, и обслуживаемых Интеллектуальной платформой, а также максимальное количество вызовов, направляемых на указанный Пользователем телефонный номер, указаны в Заказе.
  11. По выбору Пользователя указанному в Заказе, в рамках оказания Услуг ИСС «Бесплатный вызов» Пользователю могут быть бесплатно предоставлены статистические отчеты, содержащий данные о совершенных вызовах на Интеллектуальный номер:
      + 1. ежедневный отчет (за истекшие сутки) содержит данные о времени начала и длительности соединения, номере Пользователя Услуг ИСС и направляется Пользователю в электронном виде, по указанному в Заказе адресу электронной почты, и/или
        2. ежемесячный отчет (за прошедший Отчетный период) содержит данные о суммарном количестве вызовов на Интеллектуальный номер Пользователя и суммарной длительности состоявшихся соединений по каждому дню соответствующего месяца и направляется по выбору Пользователя: в электронном виде (по указанному в Заказе адресу электронной почты) или почтовым отправлением.
  12. По запросу Пользователя может быть сформирован Дополнительный статистический отчет, формат, стоимость, порядок и способ предоставления такого отчета будут определены Сторонами дополнительно в соответствующем Заказе. Пользователь вправе самостоятельно заказать в электронном виде Дополнительный статистический отчет в Личном кабинете.

1. **Подключение к Услугам**
   1. ПОСТАВЩИК осуществляет комплекс действий по организации маршрутизации вызовов в соответствии с заданным Пользователем Сценарием обработки вызовов после оплаты Пользователем стоимости Подключения к Услугам в полном объеме, авансом в течение 10 (десяти) рабочих дней с Даты вступления Заказа в силу, если иное не указано в соответствующем Заказе.Оригинал счета на оплату Подключения к Услугам направляется Заказчику вместе с оригиналом Заказа.
   2. После завершения комплекса действий по Подключению к Услугам ПОСТАВЩИКА извещает Пользователя о готовности оказывать Услуги и направляет Пользователю подписанный Акт о Подключении к Услугам с указанием стоимости Подключения к Услугам и даты начала оказания Услуг, одновременно с передачей копии указанного Акта о Подключении к Услугам по факсу. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения подписанного ПОСТАВЩИКОМ Акта о Подключении к Услугам, Пользователь подписывает и направляет его оригинал ПОСТАВЩИКУ по почте с одновременной передачей его копии по факсу. Указанный Акт о Подключении к Услугам удостоверяет приёмку Пользователем Подключения к Услугам.
   3. Если Пользователь не подпишет Акт о Подключении к Услугам и не направит ПОСТАВЩИКУ в письменном виде мотивированный отказ от его подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения такого Акта, Подключение к Услугам будет считаться принятым Пользователем на день подписания такого Акта ПОСТАВЩИКОМ.
   4. В случае получения ПОСТАВЩИКОМ мотивированного отказа Пользователя от подписания Акта о Подключении к Услугам, Стороны подписывают протокол с детальным описанием недочетов, которые должны быть устранены с целью подписания такого Акта. ПОСТАВЩИК при поддержке Пользователя устранит недочеты в согласованные Сторонами сроки.
   5. ПОСТАВЩИК вправе не оказывать Услуги Пользователю с момента получения от него указанного мотивированного отказа до подписания Акта о Подключении к Услугам.
   6. ПОСТАВЩИК вправе по согласованию с Пользователем сдать Подключение к Услугам досрочно.
   7. Если иное не указано в Заказе, оказание Услуг начинается с даты, указанной в Акте о Подключении к Услугам.
   8. Доступ к Личному кабинету предоставляется с даты получения Аутентификационных данных по электронной почте.
2. **Стоимость Услуг**
   1. Стоимость Услуг состоит из стоимости Подключения к Услугам и ежемесячной стоимости Услуг и указывается в Заказе.
   2. В рамках настоящего Договора и соответствующего Заказа, ПОСТАВЩИК в целях оказания Пользователю Услуг, осуществляет комплекс действий необходимых для оказания Услуг («Подключение к Услугам»), включающих в себя выделение Интеллектуального номера Пользователю и формирование Сценария обработки вызовов
   3. Ежемесячная стоимость состоит из:
      * + минимальной ежемесячной стоимости Услуг, включающей стоимость соединений в размере, указанном в Заказе, и
        + стоимости соединений, сверх минимальной ежемесячной стоимости, рассчитанной в соответствии с тарифами, указанными в Заказе.

В случае если стоимость состоявшихся соединений в Отчетном периоде не превышает размера минимальной ежемесячной стоимости, указанной в Заказе, Пользователь оплачивает минимальную ежемесячную стоимость Услуг.

* 1. В зависимости от Сценария обработки вызовов и категории Пользователя Услуг ИСС применяется соответствующий тариф, указанный в Заказе в Таблице 1. В зависимости от местоположения Пользователя Услуг ИСС и его категории (абонент сети фиксированной телефонной связи или абонент сети подвижной связи), указанный тариф включает в себя, в том числе, оплату междугородного, внутризонового, местного соединения, радиотелефонного соединения по сети подвижной связи (за исключением стоимости роуминга, используемого Пользователем), а также стоимость направления вызова Пользователя Услуг ИСС на указанный Пользователем телефонный номер, IP адрес, Канал связи (как это указано в Заказе).
  2. Стоимость использования канала доступа к сети ПОСТАВЩИКА оплачивается в рамках Заказа на Услугу связи «Канал доступа», подписываемого Сторонами.
  3. Единицей тарификации является 1 (одна) минута. Продолжительность соединения отсчитывается с первой секунды после ответа вызываемого оборудования до момента прекращения соединения вызывающим или вызываемым пользователем. В зависимости от применяемого Сценария обработки вызовов вызываемым оборудованием является либо Интеллектуальная платформа, либо оборудование Пользователя, идентифицируемое телефонным номером, IP адресом, или Каналом связи, указанным для направления вызовов (равно как его модема, телефона, телефакса, автоответчика или иного оконечного оборудования). Тарификация начинается с первой секунды. При посекундном округлении длительности соединения применяется тариф из расчета 1/60 соответствующего тарифа.
  4. Учет соединений производится по московскому времени.
  5. Округление длительности состоявшегося соединения производится в соответствии с единицей округления указанной в Заказе. При этом используются следующие правила округления:
     1. При поминутном округлении длительность соединения округляется до полных минут в большую сторону.
     2. При посекундном округлении длительность округляется до одной минуты (при общей длительности соединения менее одной минуты) или округляется до полных секунд (при общей длительности соединения более одной минуты).
  6. Минимальная ежемесячная стоимость Услуг, оказанных за неполный месяц (с даты Подключения к Услугам, указанной в Акте о Подключении к Услугам, до конца месяца, или с начала месяца до даты окончания оказания Услуг) рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце.
  7. Для первого месяца оказания Услуг расчет ежемесячной стоимости Услуг осуществляется с даты, указанной в Акте о Подключении к Услугам, вне зависимости от готовности Пользователя использовать Услуги.

1. **Прерывание оказания Услуг**
   1. Если иного не указано в Заказе, ПОСТАВЩИК гарантирует коэффициент доступности Услуг не менее 99.5% в течение месячного периода. В случае нарушения данного обязательства по вине ПОСТАВЩИКА, Пользователь вправе получить перерасчет стоимости Услуг, а именно: соразмерное уменьшение величины фиксированной ежемесячной стоимости Услуг, за общее время прерывания оказания Услуг в течение месяца, при расчете принимается, что стоимость одного часа составляет 1/720 от величины минимальной ежемесячной стоимости Услуг. Общее время Прерывания оказания Услуг за вычетом некомпенсируемого времени прерывания оказания Услуг (равного, согласно указанному в данном пункте коэффициенту доступности 216 (двумстам шестнадцати) минутам) округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) минут.
   2. Прерывание оказания Услуги характеризуется невозможностью потребления Пользователем Услуги, вызванное техническим отказом (сбоем, аварией) аппаратного обеспечения или отказом программного обеспечения оборудования ПОСТАВЩИКА, задействованного в обеспечении Услуг.
   3. Устранение прерывания оказания Услуг начинается с момента обращения Пользователя в Контактный центр ПОСТАВЩИКА. Окончание решения проблемы регистрируется системой мониторинга сети и оборудования ПОСТАВЩИКА.
   4. Неоказание Услуг в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения ПОСТАВЩИКОМ плановых профилактических работ является прерыванием оказания Услуг. Решение проблемы в этом случае начинается с момента превышения согласованного времени проведения плановых профилактических работ.
   5. Соразмерное уменьшение стоимости, указанное в п.5.1, является единственным и исключительным возмещением Пользователю ущерба за сбои при оказании Услуг.
   6. Прерыванием предоставления Услуг не являются перерывы связи:

- вызванные проведением плановых профилактических работ;

- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине ПОСТАВЩИКА;

- предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора.

1. **Технические характеристики**

Оказание Услуг ИСС «Бесплатный вызов» осуществляется ПОСТАВЩИКОМ с использованием Интеллектуальной платформы, сети телефонной связи ПОСТАВЩИКА (включающей междугородную и международную телефонную сеть связи, местную и зоновую сети телефонной связи) и сети передачи данных ПОСТАВЩИКА, используемой при направлении вызовов по протоколу SIP на указанный в Заказе IP адрес Пользователя или через выделенный канал связи на оборудование Пользователя. При оказании Услуг задействуются сети других операторов связи, в том числе местных, зоновых операторов, операторов подвижных сетей связи и операторов сетей передачи данных.

В случае направления поступивших на Интеллектуальный номер вызовов на указанный в Заказе IP адрес Пользователя ПОСТАВЩИК передает данные через сети передачи данных по протоколу SIP. Криптографические средства защиты информации при передаче информации через сети передачи данных ПОСТАВЩИКА не применяются. Соответственно ПОСТАВЩИК не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к информации, передаваемой ПОСТАВЩИКОМ через сети передачи данных на IP адрес Пользователя.

1. **Эксплуатационные характеристики**
   1. Граница зоны ответственности ПОСТАВЩИКА в рамках оказания Услуг определяются сетью междугородной и международной телефонной связи ПОСТАВЩИКА. При наличии в зоне ответственности ПОСТАВЩИКА прерывания оказания Услуг ПОСТАВЩИК принимает все доступные меры для ее устранения в соответствии с действующим законодательством.
   2. ПОСТАВЩИК обязуется сообщать Пользователю о проведении плановых профилактических работ, связанных с прерыванием оказания Услуг, не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до предполагаемого начала их проведения.
   3. ПОСТАВЩИК оставляет за собой право не информировать Пользователя о проведении плановых профилактических работ, не вызывающих прерывания оказания Услуг.
   4. В случае необходимости проведения Пользователем в своей зоне ответственности плановых профилактических и пусконаладочных работ на оборудовании, используемом для получения Услуг, Пользователь обязуется уведомить об этом ПОСТАВЩИКА не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до начала проведения таких работ.
2. **Личный кабинет**
   1. В Личном кабинете Пользователю доступны следующие возможности:
3. Управление учетными записями пользователей Личного кабинета (создание, редактирование, удаление пользовательских учетных записей (аккаунтов) для сотрудников Пользователя, которым предоставляется доступ к Личному кабинету), а также предоставление полномочий на получение доступа к отдельным разделам в Личном кабинете;
4. Самостоятельный просмотр статистических отчетов (ежедневных и ежемесячных) и заказ в электронном виде Дополнительных статистических отчетов. Плата за предоставление в электронном виде Дополнительных статистических отчетов, заказанных через Личный кабинет, с Пользователя не взимается.
5. Выбор (активация) одного из Сценариев обработки вызовов, указанных в Заказе. Обработка вызовов в соответствии с выбранным Сценарием обработки вызовов начинается с момента его активации Пользователем в Личном кабинете. Изменение содержания Сценариев обработки вызов через Личный кабинет не производится (за исключением управления Правилом обработки вызова «Фильтрация»).
   1. Управление Правилом обработки вызовов «Фильтрация» предусматривает редактирование перечня абонентских номеров, вызовы с которых не направляются Пользователю,
   2. Пользователь обязан обеспечить сохранность пароля для входа в Личный кабинет, не сообщать его третьим лицам.
   3. ПОСТАВЩИК не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к Личному кабинету с использованием Аутентификационных данных Пользователя.
   4. Пользователь подтверждает, что все операции, производимые через Личный кабинет, совершенные с использованием Аутентификационных данных, являются его волеизъявлением.
   5. Все действия, совершенные Пользователем либо его сотрудниками в Личном кабинете, сохраняются (логируются). В лог-файлах содержится информация о дате, времени и совершенных действиях.
6. **Доступ к Услугам ИСС «Бесплатный вызов»**

Услуги доступны для Пользователей Услуг ИСС «Бесплатный вызов» на территории РФ.

|  |  |
| --- | --- |
| Пользователь | ПОСТАВЩИК |
| Открытое акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (ОАО "Томскэнергосбыт")  Юридический адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  Почтовый адрес: 634034, Россия, г. Томск, ул. Котовского, д. 19  ИНН/ КПП 7017114680/701701001  ОКПО 77641397  ОГРН 1057000128184,  регистрационное свидетельство: серия 70 № 000360906 от 31/03/2005 г.  Р/с № 40702810100000008850 в Филиале «Газпромбанк» (Открытое Акционерное Общество) в г. Томске  К/с № 30101810800000000758  БИК 046902758 | Подпись: |
|  | Ф.И.О.: |
|  | Должность: |
|  | Дата: « » 201 г. |

**Опросная форма на услугу Бесплатный вызов**

**с завершением на IP адрес.**

**Приложение № 2**

**к Договору №**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Информация о компании** | | |
| **Название компании** | | **« »** |
| **Тип включения** | | Интернет |
| **Контактная информация** | **Helpdesk 24x7**  **(Тел, факс, e-mail)** |  |
| **Инженер**  **(Фамилия, тел, e-mail)** |  |
| **Менеджер заказа**  **(Фамилия, тел, e-mail)** |  |
| **Доп. комментарии** | | **Codec: a-law, u-law, G.729** |
| **Информация по оборудованию Клиента** | | |
| **Устройство 1** | | |
| **Производитель/модель/версия ПО** | | **Программная IP АТС на базе Asterisk.** |
| **Протокол сигнализации** | | **SIP** |
| **IP-адрес (статический IP адрес клиентского Softswitch)** | | **213.210.71.237** |
| **Медиа адреса (маски IP адресов абонентских устройств)** | |  |
| **Комментарии и специальные запросы** | | **Переадресация с 8-800 идет на виртуальный номер, который присваивается в процессе включения** |
| **Устройство 2** | | |
| **Производитель/модель/версия ПО** | |  |
| **Протокол сигнализации** | |  |
| **IP-адрес (статический IP адрес клиентского Softswitch)** | |  |
| **Медиа адреса (маски IP адресов абонентских устройств)** | |  |
| **Комментарии и специальные запросы** | |  |
| **Устройство 3** | | |
| **Производитель/модель/версия ПО** | |  |
| **Протокол сигнализации** | |  |
| **IP-адрес (статический IP адрес клиентского Softswitch)** | |  |
| **Медиа адреса (маски IP адресов абонентских устройств)** | |  |
| **Комментарии и специальные запросы** | |  |
| **Устройство 4** | | |
| **Производитель/модель/версия ПО** | |  |
| **Протокол сигнализации** | |  |
| **IP-адрес (статический IP адрес клиентского Softswitch)** | |  |
| **Медиа адреса (маски IP адресов абонентских устройств)** | |  |
| **Комментарии и специальные запросы** | |  |

|  |
| --- |
| **Дополнительная информация по оборудованию Поставщика** |
| session target ipv4:  порт:  протокол:  Поддерживаемые кодеки: | |

**Контактная информация Поставщика**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Договору на сервисное обслуживание № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящее приложение является неотъемлемой частью договора № \_\_\_\_\_\_\_\_.

**Форма по раскрытию информации в отношении всей цепочки собственников,**

**включая бенефициаров (в том числе, конечных)**

*Организационно-правовая форма (полностью) «Наименование контрагента»*

Дата *заполнения число / месяц / год*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности) | | | | | | Информация в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) | | | | | | | |
| ИНН | ОГРН | Наименование краткое | Код ОКВЭД | Фамилия, Имя, Отчество руководителя | Серия и номер документа удостоверяющего личность руководителя | № | ИНН  (при наличии) | ОГРН | Наименование / Ф.И.О. | Адрес регистрации | Серия и номер документа удостоверяющего личность физического лица | Руководитель /участник /бенефициар | Информация о подтверждающих документах (наименование, номера и т.д.) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Контрагент (указать: Поставщик/Подрядчик/ иное наименование контрагента) гарантирует Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества), что сведения и документы в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), передаваемые Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) являются полными, точными и достоверными.
  2. Контрагент (указать: Поставщик/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим выдает согласие и подтверждает получение им всех требуемых в соответствии с действующим законодательством РФ (в том числе о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в сведениях, заинтересованных или причастных к сведениям лиц на обработку, а также на раскрытие Обществом (указать: Заказчиком/иное наименование Общества) полностью или частично представленных сведений компетентным органам государственной власти (в том числе, но, не ограничиваясь, Федеральной налоговой службе РФ, Минэнерго России, Росфинмониторингу, Правительству РФ) и последующую обработку сведений такими органами (далее - Раскрытие). Контрагент (указать: Поставщик/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим освобождает Общество (указать: Заказчика/иное наименование Общества) от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе возмещает Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) убытки, понесенные в связи с предъявлением Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) претензий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

**подпись уполномоченного лица организации**

**печать организации»**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Договору на сервисное обслуживание № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящее приложение является неотъемлемой частью договора № \_\_\_\_\_\_\_\_.

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, [*фамилия имя, отчество, адрес, номер документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе*], даю согласие на обработку моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, место жительства, номер документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе) следующим операторам:

* ОАО «Томскэнергосбыт»
* Открытое акционерное общество «Интер РАО ЕЭС» (119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 2);
* Общество с ограниченной ответственностью «ИНТЕР РАО – Центр управления закупками» (119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3);
* Правительство Российской Федерации (103274, г. Москва, Краснопресненская наб., д. 2);
* Министерство энергетики Российской Федерации (109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7);
* Федеральная служба по финансовому мониторингу (107450, г. Москва, К-450, ул. Мясницкая, д. 39, стр. 1);
* Федеральная налоговая служба (127381, г. Москва, ул. Неглинная, д. 23).

Действия по обработке моих персональных данных указанными операторами включают: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, блокирование, удаление, уничтожение.

Любые действия по обработке моих персональных данных допускается осуществлять указанными операторами исключительно в целях выполнения Поручений Председателя Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 года № ВП-П13-9308, от 5 марта 2012 года № ВП-П24-1269.

Обработка моих персональных данных допускается как с использованием автоматизированных информационных систем, так и без их использования в объёме, необходимом для цели обработки моих персональных данных.

Настоящее согласие на обработку моих персональных данных действует в течение 1 (одного) года или до его отзыва мною путём направления вышеуказанным операторам письменного уведомления по указанным в согласии адресам.

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(подпись)»*