

ДОГОВОР-ОФЕРТА поддержки клиентов Заказчика

Редакция вступает в силу: 07.02.2024 года

Текст настоящего Договора-оферты (далее по тексту - Договор) расположен в сети Интернет на web-сайте Заказчика по адресу: <https://regcentr.com/oferta>

Общество с ограниченной ответственностью «Региональный компьютерный центр» (Заказчик) в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, предлагает юридическому или физическому лицу, зарегистрированному в качестве Индивидуального предпринимателя, успешно прошедшего предварительное тестирование **Заказчика**, заключить настоящий Договор на нижеследующих условиях:

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ ПО ДОГОВОРУ

Сервис ПРО - сервис для коммуникаций с клиентами, регистрации заявок и поддержки клиентов Заказчика, расположенный по адресу: pro.forus.ru

График оказания услуг – временной период оказания Исполнителем услуг по настоящему Договору, определяемый Сторонами в рабочих днях недели/часах или иным периодом времени и указанный в Соглашении, подписываемом Сторонами к настоящему Договору по форме Приложения №2 (далее Соглашение), а также содержащий список и количество специалистов Исполнителя, оказывающих услуги по графику по настоящему Договору и успешно прошедших предварительное тестирование Заказчика. График оказания услуг подлежит изменению Заказчиком в случае уменьшения количества заявок от клиентов в одностороннем порядке путем предварительного уведомления Исполнителя не позднее, чем за 2 (Два) рабочих дня до вступления в силу соответствующих изменений. Уведомление Заказчиком Исполнителя об изменении Графика оказания услуг с указанием конкретной даты изменения указанного Графика оказания услуг направляется Заказчиком Исполнителю в свободной форме на электронный адрес Ответственного лица со стороны Исполнителя, указанный Исполнителем в Соглашении, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора. Стороны установили, что График оказания услуг не обязателен к указанию в Соглашении.

1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

1.1. Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, вступает в силу с момента размещения на web-сайте Заказчика <https://regcentr.com/oferta>.

1.2. Подписание Сторонами первого Соглашения к настоящему Договору по форме Приложения №2, содержащего информацию о цене услуг консультирования клиентов Заказчика, Графике оказания услуг (при наличии) и другие условия оказания услуг по настоящему Договору на нижеизложенных условиях является полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты и означает заключение настоящего Договора на условиях, указанных в настоящем Договоре в соответствии с п. 1 ст. 433 и п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации. В соответствии с п. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящий Договор считается заключенным в письменной форме. Местом заключения Договора считается город Иркутск.

1.2.1. По настоящему Договору Стороны могут оформить неограниченное количество Соглашений по форме Приложения №2. Все Соглашения, оформленные и подписанные Сторонами по настоящему Договору, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. С момента заключения настоящего Договора такое лицо становится Стороной настоящего Договора, в дальнейшем именуемой Исполнителем, и приобретает права и обязанности в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. ПРЕДМЕТ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ

2.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по консультированию клиентов Заказчика через Сервис ПРО, а также услуги по доработке функционала программных продуктов 1С.

2.2. Базовая ставка стоимости услуг Исполнителя определяется Сторонами в Соглашении.

2.2.1. Общая стоимость услуг Исполнителя определяется Сторонами на основании:

- количества заявок, по которым клиент Заказчика подтвердил решение;

и/или

- количества минут, подтвержденного в телефонном разговоре Исполнителя с клиентом Заказчика, исходя из цены базовой часовой ставки Заказчика;

и/или

- количества минут, зафиксированных в Сервисе ПРО Заказчика, исходя из эффективности = количество минут/количество решенных заявок и цены базовой часовой ставки Заказчика;

и/или

- количества заявок, по которым Исполнитель зарегистрировал вопрос клиента Заказчика.

2.2.2. Заказчик оплачивает дополнительную премию Исполнителю за качество услуг, если это оговорено в Соглашении.

2.2.3. Включение НДС в стоимость услуг Исполнителя зависит от системы налогообложения, применяемой Исполнителем.

3. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель не имеет права:

- привлекать третьих лиц к исполнению обязательств по настоящему Договору;
- привлекать к оказанию услуг по настоящему Договору специалистов, не прошедших предварительное тестирование Заказчика;
- нарушать согласованный Сторонами График оказания услуг по настоящему Договору и дополнительные инструкции при оказании услуг, если они дополнительно оговорены Заказчиком.

3.1.1. В случае нарушения Исполнителем норм п. 3.1. настоящего Договора, Исполнитель оплачивает Заказчику штраф в размере 5 (Пять) процентов (%) стоимости услуг по Договору за отчетный календарный месяц, за каждый установленный Заказчиком в отчетном календарном месяце факт нарушения, но не более суммы стоимости услуг за месяц, в котором были зафиксированы нарушения. Сумма начисленного Заказчиком штрафа исключается Заказчиком в одностороннем порядке из оплаты при ежемесячном расчете с Исполнителем.

3.2. Исполнитель не имеет права передавать третьим лицам доступ к базам данных клиентов Заказчика и Сервису ПРО, а также, ссылки и доступ к обработкам, доработкам, инструкциям, видео, письмам, справочной информации, имеющим отношение к настоящему Договору.

3.2.1. В случае нарушения Исполнителем нормы п.3.2. настоящего Договора, Исполнитель оплачивает Заказчику штраф в размере 50 000 (Пятьдесят тысяч) рублей за каждый факт нарушения в срок – в течение 5 (Пяти) календарных дней с момента получения требования Заказчика.

3.3. Исполнитель обязуется:

3.3.1. соблюдать График оказания услуг и дополнительные инструкции при оказании услуг, если они дополнительно оговорены Заказчиком;

3.3.2. предоставить скан сертификата 1С и Соглашения о неразглашении по форме Клиента Заказчика в срок - в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента устного запроса Заказчика;

3.3.3. привлекать к оказанию услуг только специалистов, прошедших предварительное тестирование Заказчиком;

3.3.4. сообщить Заказчику о невозможности оказания услуг в срок - не позднее, чем за 2 (Два) рабочих дня до возникновения обстоятельств, препятствующих оказанию услуг, за исключением случаев болезни специалистов Заказчика, что должно быть подтверждено Заказчику листом временной нетрудоспособности (при необходимости);

3.3.5. соблюдать следующие правила при оказании услуг по консультированию клиентов Заказчика:

- оказывать услуги консультирования по типовому функционалу программных продуктов 1С;
- при поступлении запросов от клиентов Заказчика на изменение алгоритмов в программе, разработанных фирмой 1С на основании требований законодательства РФ, информировать клиента Заказчика, что все алгоритмы в программе соответствуют законодательным нормам, иначе требуется расследование причин и передача в 1С сообщения об ошибке;
- комментировать порядок своих действий вслух, чтобы Заказчик мог провести анализ действий Исполнителя на основании записи разговора;
- использовать ссылки только на портал 1С:ИТС, либо ссылки на материалы, предоставленные Заказчиком по настоящему Договору;
- не снимать типовую конфигурацию с поддержки;
- не править документы за клиентов Заказчика, либо комментировать действия по исправлению вслух для восстановления действий Исполнителя при необходимости;
- не выполнять работу по вводу данных, расчету зарплаты и т.п., а лишь демонстрировать на примере, как это сделать;
- обязательно делать копию базы при необходимости изменений в закрытом периоде, либо при работе с обработками.

3.4. Исполнитель при обнаружении «ошибки» в программе 1С должен применять в разговоре с клиентом Заказчика термин «ошибка» только в случае регистрации ошибки фирмой 1С. При это Исполнитель соблюдает следующие правила:

- если у клиента Заказчика установлен неактуальный релиз и наблюдается нетиповое поведение программы, которое разработчиком было признано ошибкой, то Исполнитель сообщает клиенту о том, что исправление ошибки вошло в актуальный релиз, Исполнитель рекомендует обновиться;
- если у клиента Заказчика установлен неактуальный релиз и нетиповое поведение программы, с которым столкнулся клиент, что разработчиком было признано ошибкой, но срок исправления не определен, то Исполнитель предлагает временные пути решения;
- если у клиента Заказчика установлен неактуальный релиз и нетиповое поведение программы, с которым столкнулся клиент, что не зарегистрировано разработчиком как ошибка, то Исполнитель выполняет воспроизведение сценария на типовой базе актуального релиза. При этом в случае, если ошибка клиента не воспроизводится, Исполнитель должен предложить обновить программу с формулировкой: «На данный момент актуальным является релиз №... Консультация может оказаться неэффективной на Вашей версии программы»;
- если у клиента Заказчика актуальный релиз конфигурации и нетиповое поведение программы не воспроизводится на демобазе, а расследование на базе клиента не дало результатов, то Исполнитель обязан предложить клиенту Заказчика выгрузить базу для расследования причин нетипового поведения на своем компьютере, например, с помощью отладчика.

3.5. Исполнитель обязуется соблюдать следующие правила оказания услуг при настройке синхронизации между 1С:БП/1С:БГУ и 1С:ЗУП/1С:ЗКГУ (локальными и/или работающими в режиме сервиса 1cfresh) у клиентов Заказчика:

- оказывать услуги только после успешного тестирования Заказчиком по 1С:ЗУП/1С:ЗКГУ;
- при оказании услуг выполнять также настройку бухгалтерского учета на стороне 1С: БП/1С: БГУ;
- не настраивать синхронизацию между 1С:БГУ и 1С:ЗКГУ в информационных базах, работающих в режиме сервиса 1cfresh в корпоративном облаке, т.к. в корпоративном облаке синхронизация настраивается владельцем сервиса по запросу пользователя, либо пользователем самостоятельно.

3.6. Исполнитель самостоятельно передает вопросы клиентов Заказчику в Сервис ПРО в следующих случаях:

- если для решения вопроса клиенту Заказчика необходима дополнительная консультация в другое время – Исполнитель переносит заявку на другое время в Сервисе ПРО, сообщая клиенту Заказчика дату и ориентировочное время, на которое перенесена заявка;
- если для решения вопроса клиенту Заказчика необходима консультация более опытным специалистом Исполнителя, а также при обнаружении ошибок в типовых конфигурациях актуального релиза, либо порядка отражения операций клиентом Заказчика, противоречащим законодательству РФ – Исполнитель переносит заявку на 2-ю линию в Сервисе ПРО, сообщая клиенту Заказчика дату и ориентировочное время, на которое перенесена заявка;
- при запросе клиентов Заказчика услуг, не входящих в предмет данного Договора – обновление программ, консультация по отправке отчетности, обучение на курсах и семинарах/тренингах, ведение бухгалтерского учета, продажа любых программ и услуг, доработка программы и прочих запросах – Исполнитель отправляет из Сервиса ПРО напоминание менеджерам Заказчика, указанным в Соглашении.

3.7. Исполнитель обязуется при оказании услуг по настоящему Договору исполнять требования «Списка нежелательных фраз и замен для Исполнителя» (Приложение №1 к Договору).

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ, СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Все телефонные коммуникации с клиентами Заказчика осуществляются Исполнителем только через систему Сервис ПРО. Пароль и Логин, необходимые для входа Исполнителя в Сервис ПРО направляются Заказчиком Исполнителю посредством электронного письма или посредством других коммуникаторов.

4.2. При консультировании клиентов Исполнитель удаленно подключается к базе клиентов следующими способами:

- Ammyu Admin;
- Контур VNC (приложение для Исполнителя, приложение для клиента можно скачать на сайте СКБ Контур – Техподдержка – VNC);
- 1С-Коннект (сервис фирмы 1С);
- либо другим способом, согласованным Сторонами дополнительно к настоящему Договору.

4.3. Требования к консультации, осуществляемой Исполнителем по телефону:

- начало разговора должно соответствовать приветственному скрипту: «Добрый день, ФИ я из Компании «Региональный компьютерный центр», с вашего номера оставлена заявка на консультацию. Удобно ли Вам сейчас говорить?» «Как я могу к вам обращаться? / Как вас зовут?»;
- Исполнитель подтверждает время решения вопросов клиента только через Сервис ПРО фразой: «Время консультации / поиска вариантов решения вопроса/... сегодня составило «N» минут»;
- подсчет времени начала консультирования начинается с момента, когда Исполнитель предложил клиенту Заказчику сформулировать вопрос;
- подсчет времени консультирования заканчивается устным подтверждением клиента Заказчика о решении его вопроса (об отсутствии вопросов);
- если в ходе консультирования Исполнителю потребуется дополнительное время для решения вопросов клиентов Заказчика, это время учитывается в общем времени консультирования клиента Заказчика.

4.4. Время, затраченное на идентификацию клиента Заказчика по телефону, либо через интернет, не учитывается.

4.5. Минимальный объем списания при консультировании по одной решенной заявке равен 5 (пяти) минутам.

4.6. Время консультации округляется до десятков минут по правилам математики.

4.7. Условия консультирования клиентов Заказчика, в том числе условия подсчета времени консультирования, дополнительно определяются в Памятке «Какие вопросы и как решаются на Линии консультации 1С», являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора, условия которой являются обязательными для исполнения Сторонами. Памятка «Какие вопросы и как решаются на Линии консультации 1С» размещается Заказчиком по адресу: <https://regcentr.com/oferta>.

4.7.1. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Памятку «Какие вопросы и как решаются на Линии консультации 1С», разместив ее новую редакцию по адресу, указанному в п.4.7. настоящего Договора.

4.8. Клиент Заказчика вправе отменить текущую заявку на консультирование.

4.9. Результаты оказания услуг Исполнителем по настоящему Договору отражаются в Отчете, который формируется автоматически в системе Сервис ПРО при входе с Паролем и Логинем под специалистом Исполнителя и доступен Сторонам для ознакомления в Сервис ПРО в любое время в период действия настоящего Договора (далее Отчет). Сторонам доступны проверка данных Отчета и формирование Отчета на любую календарную дату.

4.9.1. Отчет содержит следующую информацию:

- дата и время исполнения заявки клиента Исполнителем;
- наименование организации клиента Заказчика;
- контактное лицо клиента Заказчика, принимавшего работы;
- время к списанию (фактическое подтвержденное время консультации клиентом Заказчика);
- код завершения заявки.

4.9.2. Отчет формируется Сторонами в электронном виде, в виде отдельного письменного документа Сторонами Отчет не составляется, подписанию Сторонами не подлежит.

4.9.3. Информация по данным Отчета в системе Сервис про является достоверной и не подлежит оспариванию Сторонами.

4.10. На основании данных Отчета, сформированного в системе Сервис Про на последнюю дату отчетного календарного месяца, Исполнитель оформляет Акт оказанных услуг или Универсальный передаточный документ (далее УПД) и передает его в 2-х экземплярах Заказчику в течение 5 (Пяти) рабочих дней по окончании каждого календарного месяца.

4.11. В течение 5 рабочих дней после получения Заказчиком Акта оказанных услуг или УПД Заказчик обязуется направить подписанный Акт оказанных услуг/УПД или мотивированный отказ от его подписания Исполнителю.

4.12. Оплата услуг Исполнителя осуществляется Заказчиком в течение 10 (Десяти) банковских дней с момента подписания обеими сторонами Акта оказанных услуг/УПД на основании счета, выставленного Исполнителем.

4.13. Стороны согласовывают электронные адреса, по которым будет происходить взаимодействие при оказании услуг по настоящему Договору в форме на усмотрение Заказчика, основной E-mail Заказчика: otdel-its@forus.ru.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2. При направлении Заказчиком мотивированных претензий и принятии их Исполнителем, он обязан в согласованные с Заказчиком сроки и за свой счет исправить выявленные Заказчиком недостатки.

5.3. Каждая из Сторон гарантирует, что на момент заключения настоящего договора, а также в течение всего срока его действия она:

- надлежащим образом зарегистрирована в качестве юридического лица в соответствии с законодательством РФ;

- имеет законное право заниматься видами экономической деятельности, предусмотренными в договоре;

- в полном объеме отражает в учёте выручку от реализации и своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

- ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством о налогах и сборах, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность;

- ведет бухгалтерский учет, составляет и представляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством РФ и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету;

- не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности;

- не совершает фиктивные операции с целью неуплаты или неполной уплаты налогов;

- обладает всеми согласованиями, корпоративными одобрениями, необходимыми для заключения настоящего Договора и не требуется каких-либо дополнительных одобрений для заключения или исполнения настоящего Договора, а также гарантирует, что при заключении дополнительных соглашений к Договору или иных приложений к нему в процессе исполнения Договора, такие процедуры, в случае необходимости их проведения, будут соблюдены. Заключение настоящего Договора не приводит к нарушению положений устава, какого-либо договорного или иного ограничения, имеющего обязательную силу для Стороны.

- обладает надлежащей квалификацией, опытом, а также необходимыми ресурсами для исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, и гарантирует исполнение указанных обязательств такими ресурсами, в том числе: (а) необходимыми офисными и производственными зданиями (помещениями), основными средствами, материальными ресурсами, право собственности или пользования на которые надлежащим образом и своевременно оформлено, имеется вся первичная документация; (б) необходимым количеством сотрудников, с которыми надлежащим образом оформлены трудовые отношения, своевременно уплачиваются все установленные законодательством страховые взносы и налоги; (в) необходимыми инструментами, оборудованием и материалами, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором.

5.4. Если одна из Сторон не соблюдет указанные гарантии, то она обязуется компенсировать другой Стороне все убытки, возникшие в результате претензий налоговых органов, в том числе:

- убытки, возникшие вследствие отказа налоговым органом в применении вычетов по НДС;

- убытки из-за исключения налоговым органом суммы затрат Стороны по сделке из расходов для целей расчёта налога на прибыль;

- иные убытки в размере налогов, пеней и штрафов, подлежащих уплате в бюджет.

5.5. Факт нарушения Стороной гарантий должен быть подтверждён решением налогового органа или судом. Сторона, нарушившая гарантии, обязуется возместить потерпевшей Стороне потери/убытки в объёме претензий налоговых органов, указанных в акте проверки, решении или требовании либо в объёме добровольно доплаченного налога в течение 30 (Тридцати) календарных дней после получения мотивированного требования.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения спора в рамках настоящего Договора, он подлежит разрешению в претензионном порядке. Срок ответа на претензию – 30 (Тридцать) календарных дней с даты ее направления. В случае невозможности урегулирования возникшего спора в претензионном порядке, его разрешение передается в Арбитражный суд Иркутской области.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. При изменении реквизитов, местонахождения, электронного адреса или номера телефона **Стороны** обязуются в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента возникновения у них таких изменений сообщить об этом друг другу.

7.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора, публикуя его новые редакции на web-сайте Заказчика, не менее чем за 2 (Два) рабочих дня до вступления соответствующих изменений в силу. При этом Заказчик подтверждает, что вносимые в настоящий Договор изменения не отменяют ранее акцептованных Исполнителем условий предыдущей редакции настоящего Договора.

- 7.3. Публичная оферта, выраженная в настоящем Договоре, действует до момента отзыва Заказчиком, при этом ее отзыв не отменяет ранее акцептованных Исполнителем условий настоящего Договора.
- 7.4. Если любое положение настоящего Договора будет признано недействительным или не имеющим юридической силы, то это не затронет действительности и юридической силы любого другого положения настоящего Договора, которое остается в полной силе и действительности.
- 7.5. Заключив настоящий Договор, Исполнитель выражает Заказчику свое согласие на получение сообщений информационного характера, распространяемых Заказчиком по сетям (средствам) связи, в том числе посредством смс-сообщений.
- 7.6. Исполнитель обязуется не раскрывать и не разглашать факты или информацию, полученную в рамках настоящего Договора, третьей стороне без предварительного письменного согласия Заказчика.
- 7.7. Условия по повышению информационной безопасности расположены на сайте Заказчика по адресу: <https://regcentr.com/oferta>.
- 7.8. Стороны обязуются хранить в тайне конфиденциальную информацию, предоставленную каждой из Сторон и связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору.
- 7.9. Настоящий Договор и приложения к нему могут быть подписаны Сторонами электронной подписью путем применения системы электронного документооборота (далее ЭДО).
- 7.10. Стороны соглашаются, что обмен любыми документами по настоящему Договору возможен путем применения ЭДО.
- 7.11. В течение срока действия настоящего Договора и в период 12 (Двенадцати) месяцев с даты окончания срока его действия не предпринимать недобросовестных действий, направленных на побуждение сотрудников Заказчика и его аффилированных лиц/связанных с ним лиц, задействованных при выполнении обязательств по настоящему Договору, к прекращению трудовых отношений с Заказчиком (аффилированными/связанными с Заказчиком лицами) с целью дальнейшего трудоустройства таких сотрудников у Исполнителя, либо аффилированного с Исполнителем или взаимозависимого с ним лица, а также не заключать с сотрудниками Заказчика (аффилированными/связанными с Заказчиком лицами) трудовых и гражданско-правовых договоров и соглашений.
- 7.12. Стороны соглашаются соблюдать условия и исполнять требования, предусмотренные Порядком взаимодействия по ЭДО, размещенным по ссылке: <https://regcentr.com/oferta> (далее Порядок).
- 7.13. Исполнитель вправе в одностороннем порядке без уведомления/согласия другой Стороны вносить изменения в Порядок, новая редакция Порядка вступает в силу для другой Стороны с момента ее размещения по адресу ссылки, указанной в пункте 7.10 Договора.

8. ФОРС-МАЖОР

- 8.1. Исполнитель и Заказчик освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия, военные действия, мятежи, забастовки, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации, субъектами Российской Федерации или органами местного самоуправления, пожары, взрывы, отключение электроэнергии или доступа к Интернету, произошедшие не по вине Сторон, а также иные обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 8.2. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют в течение более двух месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего выполнения обязательств по настоящему Договору, причем, ни одна из Сторон не может требовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.
- 8.3. Сторона, оказавшаяся не в состоянии выполнить свои обязательства по настоящему Договору, обязана незамедлительно письменно известить другую Сторону о наступлении действия обстоятельств, препятствующих выполнению ей этих обязательств.
- 8.4. Заказчик согласно п.1. ст.782 Гражданского кодекса РФ вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, уведомив Исполнителя за 15 (Пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора. Уведомление Заказчика о расторжении настоящего Договора направляется Исполнителю в свободной форме на электронный адрес, указанный Исполнителем в Соглашении, являющемся неотъемлемой частью к настоящему Договору. Договор считается расторгнутым с даты, указанной Заказчиком в уведомлении о расторжении настоящего Договора, направленном Исполнителю.

9. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 9.1. В случае необходимости Стороны осуществляют передачу друг другу персональных данных субъектов персональных данных в целях исполнения условий Договора.
- 9.2. Стороны гарантируют:
- 9.2.1. персональные данные получены законным способом, цели сбора персональных данных совместимы с целями, указанными в настоящем Договоре;
- 9.2.2. персональные данные передаются Сторонами с согласия субъектов персональных данных на их передачу для обработки с совершением действий и способами, необходимыми для исполнения Договора (запись, систематизация, накопление, хранение, уничтожение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в автоматизированном и неавтоматизированном режиме).
- 9.3. Сторона обязуется по письменному запросу другой Стороны не позднее, чем по истечении 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса предоставить другой Стороне информацию и документы, подтверждающие правомерность обработки персональных данных субъектов персональных данных.
- 9.4. Стороны обязуются осуществлять обработку персональных данных, а также обеспечивать конфиденциальность и защиту обрабатываемых персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.5. Стороны обязуются при обработке персональных данных принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий.

9.6. Стороны гарантируют прекращение обработки персональных данных достижением целей, определенных в настоящем Договоре, и недопущение обработки персональных данных, несовместимой с целями сбора персональных данных.

9.7. В случае нарушения Сторонами условий настоящего Договора и/или законодательства Российской Федерации Сторона, по вине которой допущено нарушение, обязуется за свой счет урегулировать все претензии государственных органов и иных лиц, предъявленные к другой Стороне, а также возместить другой Стороне любые убытки и расходы, понесенные ей в результате такого нарушения.

9.8. Обязанность предоставить доказательство получения согласия субъекта персональных данных возлагается на передающую Сторону.

9.9. При необходимости обработки Исполнителем персональных данных субъектов персональных данных Заказчика, Заказчик поручает такую обработку Исполнителю на условиях Поручения об обработке персональных данных по форме Приложения № 3 и являющемуся неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.10. При необходимости обработки Заказчиком персональных данных субъектов персональных данных Исполнителя, Исполнитель поручает такую обработку Заказчику на условиях Поручения об обработке персональных данных, размещенного на сайте Заказчика по адресу: <https://reqcentr.com/oferta> и являющемуся неотъемлемой частью настоящего Договора.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами первого Соглашения по форме Приложения №2 к Договору и действует до 31 декабря 2022 года с учетом периодов оказания услуг, указанных в Соглашениях, подписанных между Сторонами.

10.1.1. Действия настоящего Договора автоматически продлевается на каждый следующий календарный год с учетом подписываемых между Сторонами Соглашений, за исключением случаев, если Заказчик уведомит Исполнителя в свободной форме по электронной почте или иным способом на усмотрение Заказчика о прекращении действия Договора. При этом датой расторжения Договора будет считаться дата, указанная Заказчиком в соответствующем уведомлении.

10.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в порядке, установленном действующим гражданским законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

11. КОНТАКТЫ И РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА:

Наименование:	ООО «Региональный компьютерный центр»
Юридический адрес:	664047, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. А.Невского, д. 2
Почтовый адрес:	664047, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. А.Невского, д. 2
Р/с:	№40702810318350027640 БАЙКАЛЬСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК Г. ИРКУТСК
К/с:	№ 30101810900000000607
БИК:	042520607
ИНН/КПП:	3811106469/381101001

От лица Заказчика:
Генеральный директор
действует на основании Устава



СПИСОК НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ФРАЗ И ЗАМЕН ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Фразы и слова, употребление которых необходимо ИЗБЕГАТЬ	Правильный вариант
Я звоню Вам по поводу <i>пропущенного</i> звонка. От Вас был <i>пропущенный</i> звонок	Я звоню Вам по поводу заявки на консультацию С Вашего номера оставлена заявка на консультацию
Мужчина, женщина, девушка.	Правильно обращаться к собеседнику по ИО/И. Если разговор предполагает быть экстра-коротким, заявка может быть безличным: «Я правильно Вас поняла?»
Трубочка Звоночек Секундочка, секунда Минуточка Щас	Трубка Звонок Минуту, пожалуйста Сейчас
Профессиональный жаргон: Учетка Серт 1С-ка ИНН-ка, ФСС-ка Ноут Шапка (меню) Юсбишный Откатиться Антивирусник Кликните Удаленка Скинуть Вордовский Электронка «Данные подтягиваются» Крыжик	Учетная запись Сертификат 1С ИНН, ФСС Ноутбук Строка меню USB-порт, разъем и т.д. Вернуться на предыдущую версию Антивирус Нажмите/Щелкните левой кнопкой мыши Удаленное сопровождение Отправить по электронной почте Документ Word Электронная почта «Данные заполняются на основе...»
Алло!	Забудьте это слово. Заявка по ИО/И, спасибо за ожидание (при возвращении к Клиенту).
Алло! Алло! Что?	Слушаю Вас. Вы меня слышите? Говорите, пожалуйста, я Вас слушаю. Говорите, пожалуйста, громче, Вас плохо слышно.
Не раньше чем	Как только, после, с до
Вы не поняли	Я хотел сказать. Я не точно выразился.
Простите, извините	Прошу прощения
Слова неуверенности: НАВЕРНОЕ, СКОРЕЕ ВСЕГО, ДОЛЖНО (ПОЛУЧИТЬСЯ, ЗАРАБОТАТЬ) ВОЗМОЖНО ПО КАКИМ-ТО ПРИЧИНАМ	ПО ИДЕЕ МОЖЕТ БЫТЬ я ДУМАЮ, ЧТО У МЕНЯ ОЩУЩЕНИЕ ПО-МОЕМУ ПОПРОБОВАТЬ
Слова-паразиты: НАПРИМЕР КАК БЫ или ТО ЕСТЬ, КАК БЫ ЭТО САМОЕ	ВРЯД ЛИ ВЕРОЯТНЕЕ ВСЕГО КАК ВАРИАНТ ДОПУСТИМ В ПРИНЦИПЕ, ВООБЩЕ (МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬСЯ) ВОТ В ОБЩЕМ-ТО СМОТРИТЕ
Слова-раздражители: ПОДОЖДИТЕ ПОПРОБОВАТЬ ПРОБЛЕМА	АБСОЛЮТНО ОШИБКА НЕПОЛАДКА ВЫ ДОЛЖНЫ ВЫ ОШИБАЕТЕСЬ, ЗАБЛУЖДАЕТЕСЬ БЕСПОКОИТЬ НЕСМОТРЯ НА НЕТ, НЕПРАВИЛЬНО
«Что пишет?», «Что говорит?» «Скажите «ОК» «На что именно программа (система) ругается?»	«Прочитайте, пожалуйста, текст сообщения...» «Нажмите (кнопку) «ОК» «В каком случае появляется сообщение?» либо «Какое сообщение выдается?» и т.д.
Проблема, препятствие, трудность	Вопрос, задача, ситуация
Что именно не получается?	Опишите, пожалуйста, ситуацию подробно
Авария, у нас не работает, сломалось	Внеплановые профилактические работы
Ошибка	Сообщение, уведомление

Не беспокойтесь	Я прямо сейчас передам информацию сотруднику, который занимается данным вопросом; Ваш вопрос обязательно будет решен
Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги	Давайте вместе разберемся в данной ситуации
Не вешайте трубку	Подождите, пожалуйста; Не кладите трубку, пожалуйста.
Кто говорит?	Представьтесь, пожалуйста..., Как я могу к Вам обращаться?
Что Вы хотите? Объясните мне, в чем дело...	Чем я могу Вам помочь? Какой у Вас вопрос?
Не думаете ли Вы, что?	Если мы с Вами сделаем именно так, то...
Он Вас знает?	Вы уже разговаривали?
Я передам ему, когда его увижу	Как только он вернется, я сразу же свяжусь с ним
Он не может сейчас с Вами говорить	К сожалению, я не могу Вас с ним соединить в данный момент; К сожалению, сейчас не может принять звонок, так как обрабатывает текущую заявку.
Сейчас я посмотрю, можно ли его побеспокоить	Минуту, пожалуйста, сейчас я Вас с ним соединю. Если не получилось соединить – честно проговариваем, что не получилось, просим оставить контактную информацию.
Может попробовать перезвонить в четверг	Оставьте, пожалуйста, свой контактный номер телефона, наш Специалист свяжется с Вами в удобное для Вас время.
Это вы звонили уже три раза?	Мы уже разговаривали с Вами?
Будете ждать или перезвоните?	Уточнение вопроса займет более 5 минут, оставьте, пожалуйста, свой контактный номер телефона, после уточнение информации я/наш Специалист Вам перезвонит
Простите, что побеспокоил	Спасибо, что уделите мне время
Да, но	Да, при этом
Нет проблем, не вопрос	Хорошо, давайте так и сделаем.
Недели через две	2 ноября (точная дата)
Я не знаю	Минуту, пожалуйста, я уточню информацию
Я же Вам уже сказала. Повторяю Вам еще раз (эти фразы подразумевают непонятливость Клиента)	Повторить информацию (если необходимо, продиктовать под запись)
Вы ошибаетесь!	Уточните, пожалуйста, о чем идет речь. Наверное, произошло какое-то недоразумение. Возможно, я непонятно объяснил, давайте еще раз
Вы должны...	Вам необходимо..., Вам нужно...
Смотрите внимательнее	Давайте посмотрим...
Ну, смотрите сами...	Да, конечно, на Ваше усмотрение
Не за что, пожалуйста (в ответ на благодарность)	Рад(а) был(а) Вам помочь

КОНТАКТЫ И РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА:

Наименование: **ООО «Региональный компьютерный центр»**
Юридический адрес: 664047, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. А.Невского, д. 2
Почтовый адрес: 664047, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. А.Невского, д. 2
P/c: №40702810318350027640
БАЙКАЛЬСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК Г. ИРКУТСК
K/c: № 30101810900000000607
БИК: 042520607
ИНН/КПП: 3811106469/381101001

От лица Заказчика:

Генеральный директор
действует на основании Устава



ОБРАЗЕЦ

**Соглашение
к Договору-оферте поддержки клиентов Заказчика
(далее соглашение)**

г. Иркутск

«__» _____ 202__ года

Общество с ограниченной ответственностью «Региональный компьютерный центр», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем «**Исполнитель**», с другой стороны, далее именуемые «**Стороны**», заключили настоящее Соглашение к Договору-оферте поддержки клиентов **Заказчика** (далее Соглашение), размещенной по адресу по адресу: <https://regcentr.com/oferta> о нижеследующем:

1. Определение стоимости услуг **Исполнителя**, подлежащей оплате **Заказчиком** по Договору, осуществляется **Сторонами** одним или несколькими способами, указанными ниже, которые фиксируются **Сторонами** при подписании Соглашения:

1.1. стоимость услуг определяется путем произведения количества рабочих часов, подтвержденных в телефонном разговоре **Исполнителя** с клиентом **Заказчика** в отчетном месяце – n , умноженное на ставку S руб./час: $n \times S$ руб./час.;

и/или

1.2. стоимость услуг определяется путем произведения количества рабочих часов, зафиксированных в **Сервисе ПРО**, на базовую ставку **Исполнителя** в текущем месяце, но не более суммы, полученной как произведение количества рабочих дней специалистов **Исполнителя** в отчетном месяце – n , умноженную на ставку S руб./час: $n \times 8 \times S$ руб./час.;

и/или

1.3. стоимость услуг определяется путем произведения количества рабочих часов, зафиксированных в **Сервисе ПРО**, на базовую ставку **Исполнителя** в текущем месяце, но не более суммы, полученной как произведение количества рабочих часов, подтвержденных в телефонном разговоре **Исполнителя** с клиентом **Заказчика** в отчетном месяце – n , умноженное на 2 и ставку S руб./час: $n \times 2 \times S$ руб./час.;

и/или

1.4. стоимость услуг определяется путем произведения количества заявок, по которым клиент **Заказчика** подтвердил решение, на базовую ставку **Исполнителя** в текущем месяце.

2. **Базовая ставка стоимости услуг Исполнителя** определяется исходя из расчета коэффициента эффективности услуг, который определяется делением количества решенных **Исполнителем** заявок на количество рабочих часов услуг **Исполнителя**, зафиксированных в **Сервисе ПРО Заказчика**:

Эффективность услуг*	Базовая ставка, руб.
Ниже 0,6	
0,8 – 0,99	
1 – 1,25	
1,26 – 1,45	
1,46 и выше	

*Значение параметров «Эффективность услуг», «Показатель качества услуг» Исполнителя могут быть изменены Заказчиком при подписании с Исполнителем настоящего Соглашения.

3. **!Пункт включается на усмотрение Заказчика.** При эффективности услуг **Исполнителя** от «1 – 1,25»* и выше **Исполнителю** оплачивается 1 (Один) раз в месяц или в иной срок, установленный **Заказчиком**, **дополнительная** премия на следующих условиях:

Показатель качества услуги*	Дополнительная премия Исполнителя, руб.
Отсутствие обоснованных жалоб на некорректное поведение с Клиентами и коллегами Заказчика	
Отсутствие ответа на взятую в работу заявку в течение 3 рабочих дней и более	
Отсутствие нарушения графика работы без согласования, пропуска планерок, на которые был приглашён	
Формирование ежедневного отчета в Сервисе ПРО	
Отсутствие фактов консультирования одного Клиента продолжительностью от 3 часов и более в течение одного рабочего дня без предварительного согласования с Заказчиком	
Корректная обработка заявок в сервисе ЛТП: верное указание классов подсистем и приоритетов и отсутствие просроченных заявок; наличие описания вопроса-ответа в сервисе ЛТП.	
Отсутствие самостоятельно созданных заявок без входящих заявок Клиентов, а также	

Приложение №3
к Договору-оферте поддержки клиентов Заказчика

Поручение на обработку персональных данных

г. «__» _____ 20__ года

_____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили Поручение на обработку персональных данных (далее – Поручение) о нижеследующем:

1. Заказчик, являющийся, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ), оператором персональных данных, поручает Исполнителю обработку персональных данных.

2. Исполнитель является лицом, обрабатывающим персональные данные по поручению Заказчика.

3. Обработка персональных данных по поручению Заказчика, производится Исполнителем с целью:

(указать цели обработки)

4. Перечень действий (операций) по обработке персональных данных, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку персональных данных, в рамках поручения:

(указать перечень действий)

5. Исполнитель вправе осуществлять обработку следующих персональных данных субъекта(-ов) по поручению Заказчика:

(указать категории персональных данных)

Конфиденциальность и безопасность персональных данных.

1. Вся предоставляемая Сторонами друг другу информация считается конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам.

2. Исполнитель обязуется осуществлять обработку персональных данных субъекта(-ов) Заказчика в соответствии с принципами и правилами обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ.

3. Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность полученных персональных данных субъекта(-ов) Заказчика и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке.

4. Исполнитель при обработке персональных данных субъекта(-ов) Заказчика обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Исполнитель при обработке персональных данных по поручению Заказчика обязан принимать меры, необходимые и достаточные для выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предусмотренные ст. 18.1 Федерального закона № 152-ФЗ:

1) назначить ответственного за организацию обработки персональных данных;

2) издать документы, определяющие политику в отношении обработки персональных данных, локальные акты по вопросам обработки персональных данных, а также документ, устанавливающий процедуры, направленный на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации, устранение последствий таких нарушений;

3) осуществлять внутренний контроль и (или) аудит соответствия обработки персональных данных и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, политике Исполнителя в отношении обработки персональных данных, локальным актам Исполнителя;

4) проводить оценку вреда, в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, который может быть причинен субъектам персональных данных в случае нарушения Федерального закона № 152-ФЗ, а также оценивать соотношение указанного вреда и принимаемых Исполнителем мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ;

5) ознакомить работников, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе требованиями к защите персональных данных, документами, определяющими политику Исполнителя в отношении обработки персональных данных, локальными актами по вопросам обработки персональных данных, и (или) провести обучение указанных работников.

5. Исполнитель обязуется обеспечить безопасность персональных данных применением таких мер как:

1) определить угрозы безопасности персональных данных, если они будут обрабатываться в информационных системах персональных данных Исполнителя;

2) применять организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимые для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных;

3) применять прошедшие в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

4) оценивать эффективность принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;

5) вести учет машинных носителей персональных данных, если порученные на обработку персональные данные будут на них фиксироваться Исполнителем;

6) обнаруживать факты несанкционированного доступа к персональным данным, порученным на обработку, и принимать, в связи с этим необходимые меры по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные системы персональных данных и по реагированию на компьютерные инциденты в них;

7) восстанавливать персональные данные, модифицированные или уничтоженные вследствие несанкционированного доступа к ним;

8) устанавливать правила доступа к персональным данным, которые поручены на обработку и обрабатываются в информационных системах персональных данных Исполнителя, а также обеспечивать регистрацию и учет всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных Исполнителя;

9) осуществлять контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровнем защищенности информационных систем персональных данных, в которых обрабатываются порученные на обработку персональные данные.

6. При сборе персональных данных, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Исполнитель обязан обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ.

7. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы предотвратить разглашение получаемой информации в рамках настоящего договора (контракта). Информация может быть предоставлена третьим лицам только в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. В течение всего срока действия данного соглашения Заказчик вправе запросить, а Исполнитель обязан предоставить в течение 7 рабочих дней с момента получения запроса от Заказчика информацию (включая документы), подтверждающую принятие мер и соблюдение в целях исполнения поручения Заказчика требований, установленных данным соглашением и законодательством Российской Федерации.

9. В случае установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных, повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных, Исполнитель обязан с момента выявления такого инцидента уведомить Заказчика:

1) без неоправданной задержки, но не позднее 12 часов с момента обнаружения данного факта: о произошедшем инциденте; о предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов персональных данных; о предполагаемом вреде, нанесенном правам субъектов персональных данных; о принятых мерах по устранению последствий соответствующего инцидента; предоставить сведения о лице, уполномоченным Исполнителем на взаимодействие с уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, по вопросам, связанным с выявленными инцидентами;

2) в течение 48-ми часов с момента выявленного факта: о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента, а также предоставить сведения о лицах, действия которых стали причиной выявленного инцидента (при наличии).

10. Исполнитель по запросу Заказчика должен уничтожить определенные Заказчиком или все персональные данные, которые были поручены ему на обработку, в течение 30 дней с момента получения запроса, если обработка их не требуется согласно законодательству Российской Федерации.

В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение 30 календарных дней с момента поступления запроса от Заказчика, Исполнитель осуществляет блокирование таких персональных данных и обеспечивает уничтожение персональных данных в срок, не превышающий 6 месяцев. О факте блокирования Исполнитель сообщает Заказчику в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса от Заказчика.

В случае невозможности уничтожить персональные данные по запросу Заказчика в связи с необходимостью их обработки, связанной с исполнением требований законодательства Российской Федерации, Исполнитель направляет мотивированное обоснование о невозможности уничтожения или блокировки персональных данных Заказчику в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса от Заказчика.

11. Заказчик вправе в течение всего срока действия настоящего Поручения запрашивать у Исполнителя копии документов, подтверждающих уничтожение персональных данных, переданных ему на обработку. Копии документов должны быть предоставлены не позднее 5 рабочих дней с даты получения соответствующего запроса Заказчика.

12. Согласно ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ ответственность перед субъектами персональных данных, чьи персональные данные обрабатываются Исполнителем по поручению Заказчика, Заказчик несет

самостоятельно, а Исполнитель, осуществляющий обработку персональных данных по поручению Заказчика, несет ответственность перед Заказчиком.

13. В случае, если Исполнитель перепоручает обработку персональных данных иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу, ответственность перед субъектом персональных данных за действия указанных лиц несет Исполнитель и Заказчик.

14. Настоящее Поручение является неотъемлемой частью договора (контракта) от _____ № _____, составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15. Поручение на обработку персональных данных вступает в силу с момента подписания настоящего Поручения Сторонами.

От Заказчика:

От Исполнителя:

(подпись)

(И.О. Фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

М.П.

(подпись)

(И.О. Фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

М.П.