Раздел V документации

Договор № _____
на оказание услуг по мониторингу индекса NPS клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний- конкурентов

г. Москва

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
3. **ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
4. **СДАЧИ - ПРИЕМКА УСЛУГ**
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
6. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**
7. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
8. **РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**
9. **ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

Приложение № 1 – Общие условия исполнения Договора;
Приложение № 2 – Общие условия расчетов по Договору;
Приложение № 3 – Техническое задание;
Приложение № 4 – Форма Заявки на оказание Услуг;
Приложение № 5 – Спецификация;
Приложение № 6 – Форма Акта сдачи-приемки Услуг.

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, с одной стороны, и **_____ «_____» (_____)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В рамках Договора в соответствии с Приложением № 3 (Техническое задание) Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по мониторингу индекса потребительской лояльности (NPS) клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний-конкурентов в сегментах B2B (ЗК и ККФУ) (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

1.2. Услуги оказываются на основании Заявок на оказание Услуг (форма – Приложение № 4). Каждая Заявка соответствует одному Этапу оказания Услуг, определённому в Техническом задании.

1.3. Общие положения о Заявках, в том числе порядок их заключения, содержатся в разделе 13 Приложения № 1 к Договору.

1.4. Срок оказания Услуг по Договору: с даты подписания Договора по 31 мая 2028 г. (включительно). Сроки оказания Услуг по каждой отдельной Заявке (Этапу) указываются в Заявке и должны соответствовать срокам, установленным в Техническом задании.

1.5. Услуги должны полностью соответствовать условиям Заявки и Технического задания.

1.6. Место оказания Услуг: по месту нахождения Исполнителя и/или Заказчика (включая удалённое взаимодействие). При необходимости место оказания Услуг по каждой Заявке может быть указано дополнительно.

1.7. В случае создания в процессе оказания Услуг результатов интеллектуальной деятельности, права на них передаются Заказчику в порядке, установленном разделом 8 Договора.

1.8. Заказчик вправе раскрывать содержание результатов Услуг, включая конфиденциальную информацию, аффилированным с ним третьим лицам.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Права Заказчика:

2.1.1. Заказчик вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, направив уведомление. Договор считается прекращённым с момента доставки уведомления, если не установлен иной срок. При этом Исполнитель возвращает все полученные авансы, а Заказчик оплачивает документально подтверждённые фактически понесённые расходы, пропорционально стоимости незавершённого Этапа.

2.2. Права Исполнителя:

2.2.1. Исполнитель вправе в любое время отказаться от Договора в одностороннем порядке с последующим полным возмещением Заказчику убытков, направив уведомление. Договор считается прекращённым с момента доставки уведомления.

2.2.2. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц только с письменного согласия Заказчика, оставаясь ответственным за их действия как за свои собственные.

2.3. Обязанности Заказчика:

2.3.1. Своевременно принимать и оплачивать надлежаще оказанные Услуги.

2.3.2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для

оказания Услуг по настоящему Договору, по его письменному запросу.

2.4. Обязанности Исполнителя:

2.4.1. Оказать Услуги в соответствии с условиями Договора, Технического задания и Заявок.

2.4.2. Соблюдать сроки оказания Услуг, установленные Договором и Заявками.

2.4.3. Предоставлять Заказчику полную и достоверную информацию об Услугах.

2.4.4. Незамедлительно информировать Заказчика о невозможности оказания Услуг или изменении условий их оказания.

3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Договора в течение срока его действия составляет сумму не более _____ (_____) рублей ___ копеек, [необходимо выбрать] в том числе НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации / НДС не облагается в соответствии со [необходимо заполнить] ст. Налогового кодекса Российской Федерации (далее – «Общая цена»). Расчеты между Сторонами производятся в Российских Рублях. По Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать Услуги на всю указанную сумму.

3.2. Заказчик оплачивает Услуги по ценам, указанным в Заявках, являющихся неотъемлемыми частями Договора, согласно стоимости каждой единицы Услуг, указанной в Спецификации «Максимальная цена 1 единицы Услуги по отдельным категориям» – Приложение № 5 к Договору, которая является предельной (максимально возможной) для такой единицы Услуги.

3.3. Указанная в согласованной Сторонами Заявке стоимость Услуг включает в себя все платежи, причитающиеся Исполнителю за выполнение обязательств по соответствующей Заявке.

3.4. Общие условия расчетов по Договору определены в Приложении № 2 «Общие условия расчетов по Договору» (далее – «Условия расчетов») к Договору.

3.5. Условия расчетов подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

3.6. Сумма в размере 100 % (сто процентов) от стоимости Услуг по Заявке выплачивается в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи – приемки оказанных Услуг по Заявке.

3.7. Если на дату заключения Договора Исполнитель является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с законодательством Российской Федерации, то сумма, определенная в Заявке Договора, выплачивается Заказчиком в порядке и срок, указанные в Условиях расчетов.

3.8. Если на момент заключения Договора Исполнитель являлся субъектом малого и среднего предпринимательства и в течение срока действия Договора перестал отвечать условиям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с законодательством Российской Федерации, о чем Исполнитель обязуется уведомить Заказчика в порядке, предусмотренном разделом 2 Условий расчетов (Приложение № 2 к Договору), то оплата по Договору будет осуществляться в порядке, определенном в п. 3.6. Договора.

3.9. Если на момент заключения Договора Исполнитель не являлся субъектом малого и среднего предпринимательства и в течение срока действия Договора был включен в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с законодательством Российской Федерации, о чем Исполнитель обязуется уведомить Заказчика в порядке, предусмотренном разделом 2 Условий расчетов (Приложение № 2 к Договору), то оплата по Договору будет осуществляться в порядке и сроки, указанные в Условиях расчетов.

3.10. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями расчетов, превалирующую силу будут иметь условия Договора.

4. СДАЧА – ПРИЕМКА

4.1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по Заявке (далее Акт, форма содержится в Приложении № 6 к Договору) по каждой Заявке.

4.2. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания срока оказания Услуг по соответствующей Заявке, Исполнитель направляет Заказчику Акт в двух экземплярах, подписанный со своей стороны с приложением Результатов оказания Услуг (если в Заявке прямо не указано иное). Стороны могут согласовать иные условия приемки Услуг в Заявке.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта в порядке п. 4.2. Договора подписывает Акт либо направляет мотивированный отказ от его подписания.

4.4. В случае несоответствия Услуг требованиям Технического Задания, Заявки, а также другим условиям Договора, Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в срок, указанный в таком отказе устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. После такого устранения Акт подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренные п. 4.3. Договора. В случае если Исполнитель не устранит указанные в мотивированном отказе недостатки в обозначенные Заказчиком сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг либо отказаться от приемки Услуг по Заявке.

4.5. Услуги по соответствующей Заявке считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта по соответствующей Заявке.

4.6. Стороны признают, что с момента передачи Результатов Услуг (результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации) Исполнителем и до исполнения Заказчиком обязанности по его оплате, Результаты Услуг не будут находиться в залоге у Исполнителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Положения об ответственности Сторон содержатся в Общих условиях, Условиях расчетов, в настоящем разделе Договора, а также в иных Приложениях к Договору.

5.2. За первичное нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке по Договору Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку за каждый календарный день просрочки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от общей стоимости Услуги, указанной в Заявке, в отношении которой нарушен срок оказания.

5.3. За каждое последующее нарушение Исполнителем сроков оказания Услуги по соответствующей Заявке по Договору Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку за каждый календарный день просрочки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от Общей цены Заявки.

5.4. Если иное не будет прямо предусмотрено Сторонами в Договоре, за каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства по Договору, которое не имеет стоимостного выражения (за исключением просрочки исполнения), Заказчик вправе взыскать с него штраф в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от Общей цены Договора за каждый факт нарушения.

5.5. За нарушение иных срочных обязательств, предусмотренных Заявкой (если обязательство вытекает из Заявки), Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку за

каждый календарный день просрочки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от Общей цены Заявки (если обязательство вытекает из Заявки).

5.6. Если Услуги по соответствующей Заявке были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать соразмерного уменьшения стоимости Услуг, перенести сроки оказания Услуг на более поздний срок, отказаться от исполнения Заявки, а также потребовать выплаты неустойки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от стоимости Услуг по соответствующей Заявке.

5.7. В случае если Услуги по Заявке не были оказаны Исполнителем, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке в качестве аванса (если применимо), а также выплаты неустойки в размере 0,3% (три десятых процента) от Общей цены Договора (п.3.1. Договора).

5.8. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих использованию Заказчиком результата Услуг, либо их части, полученных по соответствующей Заявке, в результате нарушения Исполнителем своих гарантий и/или обязательств, в том числе указанных в разделе 8 Договора, Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные в качестве оплаты Услуг по такой Заявке, а также возмещает Заказчику документально подтвержденные убытки, вызванные данным нарушением, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующей претензии Заказчика.

5.9. За нарушение Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе требовать уплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки.

5.10. Ответственность Сторон по Договору ограничена реальным ущербом. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Отдельные условия исполнения Договора определены в Приложении № 1 «Общие условия исполнения Договора» (далее – Условия).

6.2. Условия подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

6.3. В соответствии с п. 2.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

Контактные данные Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

_____ (Ф.И.О)

_____ (Должность)

_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта).

Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

_____ (Ф.И.О)

_____ (Должность)

_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта).

6.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением Договора Стороны понимают условия Договора и Приложений к нему прямо названные таковыми.

6.5. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, возникающих из Договора, прямо или косвенно связанных с ним, в соответствии с п. 5.4 Условий в Арбитражный суд г. Москвы.

6.6. В соответствии с п. 7.4. Условий Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

_____ (Ф.И.О)

_____ (Должность)
_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта).
Контактная информация и ответственные лица Заказчика:
_____ (Ф.И.О)
_____ (Должность)
_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта).

6.7. Стороны установили, что Заявкой могут быть установлены ответственные лица Сторон за исполнение такой Заявки. Их полномочия Стороны признают аналогичными указанным в п. 7.4. Условий в отношении Заявки.

6.8. По Договору Стороны не применяют положения раздела 8 Условий «Обеспечение исполнения обязательств по Договору».

6.9. Условия о конфиденциальности регулируются соглашением, предусмотренным в Приложении № 1 к Условиям «Соглашение о конфиденциальности».

6.10. В части привлечения к исполнению обязательств по Договору третьих лиц Стороны руководствуются подпунктом 14.1.1. Условий.

6.11. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, превалирующую силу будут иметь условия Договора.

6.12. В случае противоречия между условиями Заявки и Договора, превалирующую силу будут иметь условия Договора, за исключением случаев, когда в Договоре прямо установлено, что Заявкой могут быть определены иные условия, отличные от условий Договора.

6.13. В соответствии с пунктом 13.4 Условий, Стороны выбирают предусмотренный 13.4.1. Условий порядок согласования и подписания Заявки.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует по 31 мая 2028 г. включительно. В случае если цена всех Заявок, заключенных в соответствии с Договором, суммарно окажется равной Общей цене Договора, дальнейшее заключение Заявок не допускается.

Истечение срока действия Договора не влечёт за собой прекращения исполнения обязательств по Заявкам, подписанным Сторонами до момента истечения срока действия Договора; такие Заявки подлежат исполнению Сторонами в соответствии с положениями Договора.

8. ПРАВА НА РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1. Сведения обо всех результатах интеллектуальной деятельности, созданных и (или) использованных при оказании Услуг по каждой Заявке, подлежат отражению в отчетной документации по Заявке. Права на результаты интеллектуальной деятельности (далее -- РИД), созданные или приобретенные Исполнителем в рамках оказания Услуг по Заявкам, передаются Заказчику в полном объеме Исполнителем (отчуждение исключительного права). При этом за Исполнителем не сохраняется право использовать РИД, в том числе для собственных нужд.

8.2. Исключительное право в полном объеме переходит к Заказчику с момента подписания Сторонами Акта по каждой Заявке к Договору. Заказчик вправе использовать РИД самостоятельно, а также передавать РИД и право его использования любым третьим лицам. Заказчик вправе не предоставлять отчеты об использовании РИД Исполнителю или любым третьим лицам. Вознаграждение Исполнителя за отчуждение исключительного права/предоставление права использования на РИД включено в стоимость Услуг, направленных на создание РИД, и отдельно не уплачивается.

8.3. Настоящим Исполнитель в отношении созданных или приобретенных и передаваемых Заказчику РИД заверяет и гарантирует, что:

- он является законным обладателем права на РИД, включая все его составные части, и вправе предоставлять Заказчику право на РИД на условиях Договора;
- никакая часть и никакие элементы РИД не нарушают чьих-либо законных прав и не наносят ущерба чьим-либо чести, достоинству или деловой репутации, а также, что РИД соответствуют требованиям законодательства и Договора;
- при использовании РИД или какой-либо его части, у Заказчика не возникнет необходимости в получении каких-либо разрешений или лицензий, заключении каких-либо договоров и/или уплате каких-либо платежей в качестве вознаграждения третьим лицам и/или Исполнителю сверх стоимости Услуг по Договору;
- отсутствуют какие-либо обременения исключительных прав на РИД;с правообладателями, авторами и обладателями смежных прав в отношении РИД и их частей, заключены соответствующие договоры, по которым им выплачено вознаграждение за все виды использования объектов их авторских и смежных прав, в том числе вознаграждение, предусмотренное абзацем 3 пункта 2 ст. 1295 ГК РФ;
- авторы, правообладатели и обладатели смежных прав в отношении произведений и иных материалов, вошедших в РИД, разрешают фрагментарное использование произведений, а также разрешают использовать РИД без указания их имен (анонимно);
- что результаты интеллектуальной деятельности по усмотрению Заказчика и без согласования с Исполнителем могут быть снабжены иллюстрациями, комментариями и пояснениями, изменениями, сокращениями, дополнениями, в том числе приводящими к нарушению целостности результатов интеллектуальной деятельности, а также могут быть переданы Заказчиком любым третьим лицам.

8.4. Исполнитель обязуется предварительно письменно согласовать с Заказчиком необходимость включения в РИД объектов интеллектуальной собственности, исключительное право на которые принадлежит третьим лицам при оказании Услуг по Заявке. В случае, если для оказания Услуг требуется получение права на соответствующий объект интеллектуальной собственности от правообладателя такого объекта, Исполнитель обязуется получить такое согласие (права) от правообладателя данного объекта на его использование и/или на осуществление его доработки (переработки) в интересах Заказчика, если такая доработка (переработка) осуществляется Исполнителем при исполнении Договора, и обязуется вместе с результатом Услуг предоставить Заказчику документы, подтверждающие правомерность доработки (переработки) такого объекта интеллектуальной собственности в интересах Заказчика и право Заказчика на использование такого объекта в необходимых пределах. Исполнитель обязуется обеспечить предоставление Заказчику права использования указанных объектов в составе РИД на условиях отчуждения исключительного права в полном объеме либо на следующих условиях: способ использования -- все способы, указанные в ст. 1270 ГК РФ, территория использования -- Российская Федерация, срок использования -- весь срок действия исключительного права, если иное не будет согласовано Сторонами дополнительно. Вознаграждение за отчуждение права/предоставление права на использование таких объектов интеллектуальной собственности включено в цену Услуг по Заявке и отдельно не выплачивается.

8.5. Заказчик должен быть освобожден от обязанности предоставлять Исполнителю или любым третьим лицам отчеты об использовании любых результатов интеллектуальной деятельности, вошедших в результат Услуг по Заявке к Договору, а

также от выплаты каким-либо лицам, включая Исполнителя, какого-либо вознаграждения за использование указанных результатов сверх суммы, предусмотренной Договором.

8.6. Исполнитель обязуется своими силами и за свой счет разрешать претензии/иски, обусловленные нарушением им предоставленных по Договору гарантий и обязательств и возместить Заказчику все убытки, понесенные Заказчиком в связи с такими претензиями и исками. Если претензии/иски третьих лиц, основанные на утверждении о нарушении Заказчиком прав третьих лиц при использовании РИД в соответствии с Договором, либо основанные на нарушении Исполнителем своих гарантий и обязательств по Договору, будут предъявлены Заказчику, Исполнитель по получении извещения от Заказчика обязуется выступить на стороне Заказчика в споре, оказать всемерное содействие Заказчику при урегулировании таких претензий, в том числе взять на себя обязанность по подготовке и проведению собственными силами и за свой счет досудебных переговоров и переписки с такими третьими лицами, а впоследствии (в том случае если Заказчик будет вынужден сделать это по вступившему в силу решению суда, или если по согласованию с Исполнителем Заказчиком будут произведены какие-либо выплаты третьим лицам для урегулирования претензий третьих лиц во внесудебном порядке, или если Исполнитель не преступит к урегулированию претензий) возместить Заказчику в полном объёме все возникшие убытки, включая выплаченные Заказчиком третьим лицам денежные средства, все обусловленные нарушением прав третьих лиц судебные издержки Заказчика и иные его расходы, а также уплатить Заказчику штраф в размере 10% (десяти процентов) от подлежащей возмещению Исполнителем суммы, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования Заказчика.

8.7. Исполнитель обязуется по запросу Заказчика представить на ознакомление Заказчику документы, которые подтверждают (обеспечивают) право Исполнителя передавать РИД и права на них Заказчику в соответствии с условиями Договора и Заявки.

8.8. Настоящий раздел будет оставаться в силе в течение всего срока использования Заказчиком РИД не зависимо от срока действия Договора и Заявок.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

9.1. Неотъемлемой частью Договора являются:

Приложение № 1 – Общие условия исполнения Договора;
Приложение № 2 – Общие условия расчетов по Договору;
Приложение № 3 – Техническое задание;
Приложение № 4 – Форма Заявки на оказание Услуг;
Приложение № 5 – Спецификация;
Приложение № 6 – Форма Акта сдачи-приемки Услуг.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:	**ЗАКАЗЧИК:**
	ПАО «Ростелеком»
ИНН	ИНН 7707049388
КПП	КПП 770545001
ОКПО	ОКПО 17514186
ОГРН	ОГРН 1027700198767
ОКВЭД	ОКВЭД 61.10
Р/с	Р/с № 40702810338100100511
В	ПАО Сбербанк, г. Москва
К/с	БИК 044525225
БИК	К/с № 30101810400000000225

Адрес места нахождения:
Почтовый адрес:
Тел:

ИСПОЛНИТЕЛЬ
_____/_____/

Адрес места нахождения:
Российская Федерация, 191167,
город Санкт-Петербург, вн. тер. г.,
Муниципальный округ Смольнинское,
Синопская набережная, дом 14, литера А
Почтовый адрес:
Россия, 115172, Москва,
ул. Гончарная, д. 30
Тел. (499) 999-8283, факс (499) 999-8222

ЗАКАЗЧИК
ПАО «Ростелеком»
_____/_____/

Приложение № 1
к Договору на оказание услуг
№ _____

Общие условия исполнения Договора

Общие условия исполнения Договора в редакции № 12 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» https://www.company.rt.ru/about/disclosure/, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия.

Приложение № 2
к Договору на оказание услуг
№ _____

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

Общие условия расчетов по Договору в редакции №2 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» https://www.company.rt.ru/about/disclosure/, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия.

Приложение № 3
к Договору на оказание услуг
№ _____

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по мониторингу индекса NPS клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний-конкурентов

В рамках оказания Услуг по Договору Исполнитель обязуется совершить действия по мониторингу индекса NPS клиентов ПАО «Ростелеком» и компаний-конкурентов как более подробно указано в настоящем Техническом задании (далее – «Услуги»).

1. Термины и определения:

- Анкета – инструмент Исполнителя в рамках оказания Услуг по Договору, документ, утвержденный Заказчиком.
- Точка контакта: совместное упоминание по тексту следующих терминов: Колл-центр 1 линия, Колл-центр 2 линия, входящий теле/ТВ маркетинг (ВТМ), Обслуживание в офисе, Офис продаж, Техники сервиса, Техники подключения, Действующие клиенты, исходящий теле/ТВ маркетинг (ИТМ), Группа поддержки продаж, Агенты продаж.
- Колл-центр 1 линия – обращение клиента в колл-центр для получения консультации по вопросам тарифов, начисления денежных средств и т.д.;
- Колл-центр 2 линия – обращение клиента в колл-центр компании для решения технических проблем;
- Входящий теле/ТВ маркетинг (ВТМ) – обращение клиента в колл-центр компании с целью узнать информацию об условиях подключения;
- Обслуживание в офисе – обращение клиента в офис компании для консультации и(или) для решения каких-либо проблем;
- Продажи в офисе – посещение клиентом офиса компании с целью заключить договор и (или) узнать информацию об условиях подключения;
- Техники сервиса – посещение клиента специалистами компании для устранения технических неполадок;
- Техники подключения - посещение клиента специалистами компании для подключения (ШПД, ПТВ и т.д.);
- Точка контакта "Действующие клиенты" – клиенты, не пользующиеся точками контакта более полугода;
- Исходящий теле/ТВ маркетинг (ИТМ) – обращение представителей компании к клиенту по телефону с предложением заключить договор и т.д.;
- Группа поддержки продаж - обращение представителей компании к клиенту по телефону с предложением о посещении его мастером компании для подключения (ШПД, ПТВ и т.д.);
- Агенты продаж – юридические лица и ИП, заключившие с оператором связи агентский договор (поручение – заключение от имени и по поручению оператора связи договоров оказания услуг связи с потенциальными клиентами).
- Колл-центр Исполнителя — специализированная организация или выделенное подразделение Исполнителя, осуществляющая анкетирование, информирование и т.д. по голосовым каналам связи в рамках оказания Услуг по Договору.

- Этап клиентского пути (этап пути) - различный набор действий, которые совершает лицо, чтобы приобрести продукт или воспользоваться услугой: выбор оператора связи/провайдера, подключение, пользование, отказ от услуг/продукта (заключение/действие/ расторжение соответствующего договора) и т.п.
- Этап оказания Услуг (Этап) – период оказания Услуг в рамках срока оказания Услуг по Договору в соответствии Техническим заданием.
- РД – Региональная дирекция
- ККФУ – крупные клиенты федерального уровня
- ПТВ - платное телевидение
- РФ - региональный филиал
- ШПД - широкополосный доступ в интернет
- 3К - крупные корпоративный клиенты
- NPS (Net Promoter Score) - индекс потребительской лояльности.
- TD (Top-Down) Метод измерений Сверху-Вниз - замеры на небольшой выборке, отложенные по времени.
- BU (Bottom-Up) - Метод измерений Снизу-Вверх – замеры на большой выборке в режиме максимально приближенном к реальному времени по конкретным точкам клиентского опыта.
- MVNO (Mobile Virtual Network Operator) - виртуальный оператор сотовой связи.
- CSI (Customer Satisfaction Index) - индекс удовлетворенности клиентов.
- CSat (Customer Satisfaction Index) - индекс удовлетворенности клиентов.
- CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing) – методика онлайн опросов.
- Best effort - валидные контакты на которые возможна отправка email, совершение звонка.

2. Цель исследования:

Оценить показатели NPS клиентов ПАО «Ростелеком» в сравнении с конкурентами в сегментах физических и юридических лиц и определить факторы, влияющие на уровень их лояльности, разработать рекомендации для Заказчика, направленные на повышение позиций по уровню NPS на рынке телекоммуникационных услуг РФ.

3. Задачи исследования (в рамках оказания Услуг по Договору)

3.1. Оценить удовлетворенность и лояльность пользователей B2B 3К (Крупные Корпоративные Клиенты B2B/B2G1) ПАО «Ростелеком» методом Top-Down в динамике с 2022г, выявить основные причины удовлетворенности и недовольства, а также детальные причины (в разбивке по ~70 категориям).

- Метод сбора данных – CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing), анкета порядка 10 минут. 1 анкета содержит до 3х открытых вопросов, требующих кодировки и обработки, а также форму обратной связи.
- Выборка формируется по базе Заказчика по принципу best effort .

Целевая аудитория: юридические лица сегмента 3К, действующие пользователи (юридические лица) услуг Ростелекома, лица принимающие решения по услугам связи, а также операционные контакты (контактное лицо, общающееся с представителем ПАО «Ростелеком» для решения вопросов, связанных с оказанием телекоммуникационных услуг в организации. Операционный контакт, например, может быть техническим специалистом, бухгалтером, юристом и т. п.) Детализация до уровней:

Россия/7 РД/65РФ (данные предоставляются на уровне каждого РФ, далее агрегируются на уровне РД и России) в разрезе сегментов / подсегментов. При анализе должно применяться взвешивание с целью приведения данных исследования к фактическому распределению клиентов в каждом регионе.

- При анализе должны учитываться ретроспективные данные за 2022/2023/2024/2025 г. (передаются заказчиком в отчете в виде презентации PowerPoint по email).
- Сроки проведения полей (опросов Клиентов):

- октябрь- ноябрь 2026 года;
- апрель – май 2027 года,
- октябрь- ноябрь 2027 года;
- апрель – май 2028 года.

3.2. Оценить удовлетворенность пользователей B2B ККФУ (крупных клиентов федерального уровня) методом Top-Down в динамике с 2022г, выявить основные и детальные причины удовлетворенности и недовольства.

- Метод сбора данных – CAWI (Computer Assisted WEB Interviewing), анкета порядка 10 минут. 1 анкета содержит до 3х открытых вопросов, требующих кодировки и обработки, а также форму обратной связи.
- Выборка формируется по базе Заказчика по принципу best effort.
- Целевая аудитория: юридические лица сегмента ККФУ, действующие пользователи услуг Ростелекома, ЛПР по услугам связи и операционные контакты.
- Детализация до уровней: Россия/ 8 РД/ в разрезе сегментов / подсегментов. При анализе должно применяться взвешивание с целью приведения данных исследования к фактическому распределению компаний в каждом регионе.
- При анализе должны учитываться ретроспективные данные за 2022/2023/2024/2025 г. (Заказчик передает сравнительный анализ результатов, основанный на прошлых результатах измерений).
- Сроки проведения полей (проведения опросов):

- октябрь- ноябрь 2026 года;
- апрель – май 2027 года,
- октябрь- ноябрь 2027 года;
- апрель – май 2028 года.

3.3. Требования к объёму выборки: Для обеспечения статистической надёжности результатов и возможности построения отчётности в разрезах, указанных в п. 3.1 и 3.2, Исполнитель обязан обеспечить завершение не менее следующих количеств анкет (интервью) в рамках каждой волны исследований (каждый этап):

- для сегмента 3К – не менее 1500 (одна тысяча пятьсот) завершённых анкет;
- для сегмента ККФУ – не менее 100 (ста) завершённых анкет

4. Требования к отчетности

4.1. Исполнитель признает, что отчетные материалы (результаты оказания Услуг) имеют коммерческую ценность и являются собственностью Заказчика и могут быть использованы только так, как указано в Договоре. Исполнитель так же соглашается не копировать, продавать или распространять любые сведения, содержащиеся в отчетных материалах другой стороне.

4.2. Отчётные материалы по результатам оказания Услуг, предоставляются Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней по окончании по каждого Этапа оказания Услуг по Договору и включают:

- Полный отчет в формате MS Power Point, в детализации до региона (РФ) и согласованных с Заказчиком срезах (подразумевает в т.ч. приоритизацию различных факторов работы компании Заказчика и создание тепловой карты (графическое представление точек контакта с их приоритизацией), с основными выводами и рекомендациями; кросс-таблицы в электронном виде в формате MS Excel; массив с ответами.
- Выводы и рекомендации должны соответствовать специфики бизнеса телекоммуникационных компаний и компании Заказчика.
- В отчете должен присутствовать анализ всех причин флуктуаций и длительных стагнаций показателей (NPS, CSI, удовлетворенность точками контакта, любым другим изменением мнения клиентов).
- Все гипотезы, возникающие в момент составления отчета должны быть подтверждены данными в графическом сопровождении, предоставлением всего массива данных с ответами респондентов, участвующих в исследовании.
- Каждый вывод и рекомендация должны быть подтверждены данными и графическим оформлением предоставлением всего массива данных с ответами респондентов, участвующих в исследовании.
- Анализ предполагает сравнение с данными индекса NPS, NPS КАМ, собираемости (процента отношений к исходной базе рассылки) предшествующих замеров (будут предоставлены Заказчиком), в согласованных с Заказчиком разрезах.
- Запросы Заказчика по дополнительной отчетности в рамках проведенных исследований, выходящей за рамки Технического Задания, возможны в неограниченном количестве.
- Ответ на запросы Заказчика предоставляется Исполнителем не позднее 24 часов после поступления запроса, при необходимости предоставления данных.
- Презентации результатов исследований поводятся очно в офисе Заказчика и/или дистанционно по согласованию с Заказчиком.

4.3. Еженедельные отчётные материалы включают в себя отчёт о полевом контроле (сколько интервью проконтролировано, удалено, причины удаления и т.п.) по утвержденному с Заказчиком формату за месяц до проведения полей. Срок и порядок предоставления еженедельного отчета в формате, указанном Заказчиком.

4.4. Ежедневные отчётные материалы включают в себя отчёт о достижимости (кол-во завершенных анкет и кол-во незавершенных анкет) в формате массива данных Microsoft Excel. Срок и порядок предоставления - ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск. вр.

4.5. В периоды оказания услуг проведение полей ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск.вр. в рамках опроса B2B 3К требуется формирование и предоставление ежедневного отчета по прохождению опросов до клиентов в формате, указанном Заказчиком. Срок и порядок предоставления ежедневного отчета ежедневно на следующий день после проведения опроса до 18:00 час. мск. вр.

5. Прочие требования

5.1. Цена Договора состоит из стоимости всех услуг, указанных в настоящем Техническом задании, включая, но не ограничиваясь:

- разработка материалов (анкета, квотное задание, техническое задание), позволяющее провести опрос целевой аудитории.
- подготовка материалов, необходимых для контроля оказания услуг и исследований, привлеченных Заказчиком.
- разработка и программирование анкеты, поиск и опрос респондентов, ввод данных, контроль качества, подготовку массива исходных данных в SPSS/Excel в согласованном с Заказчиком формате, анализ данных, подготовку отчета PowerPoint и таблиц Excel, презентацию результатов исследования, отчетность по ad-hoc запросам, а также прочие не упомянутые услуги по Договору, связанные с исполнением обязательств в рамках предмета Договора.

Возможно использование AI (Искусственный интеллект) для автоматического кодирования барьеров и драйверов с целью сокращения времени и улучшения качества обработки ответов на открытые вопросы.

6. Прочие критерии качества исследования (оказания Услуг по Договору):

6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику методику, логику и формулы взвешивания с учетом распределения по городам/регионам. По результатам, рассчитывается эффективность взвешивания перед каждой волной исследования.

6.2. Кросс-таблицы (готовые таблицы по каждой РД) в формате Excel со всеми вопросами из анкеты в основных разбивках (клиенты, РФ, Tier-1 (операторы связи) города и РФ, клиенты в разбивке по сроку жизни и дополнительные разрезы – по согласованию) по каждому этапу.

6.3. Выгрузка массива данных завершённых интервью с ответами на все вопросы анкеты в объеме, установленном в Техническом задании по каждому этапу.

6.4. По дополнительному письменному запросу Заказчика (не ограниченное количество раз в рамках каждого этапа) – результаты всех незавершённых интервью со всеми ответами, которые успел дать респондент.

6.5. Итоговая полевая отчётность (отчетность по опросам клиентов) в рамках каждого этапа в разбивке по основной и бустовой (дополнительной) выборке, для основной выборки – в разбивке по клиентам Заказчика и конкурентам: количество завершённых и незавершённых интервью, статистика по причинам недозвона. Предоставляется в виде отчета PowerPoint, excel в течении 30 (тридцати) календарных дней.

7. Список третьих лиц, которые могут быть привлечены Исполнителем к оказанию Услуг по настоящему Договору:

- Исполнитель вправе привлекать соисполнителей (субподрядчиков) только при условии их предварительного письменного согласования с Заказчиком.
- Согласование кандидатур соисполнителей осуществляется в следующем порядке:
- Исполнитель направляет Заказчику информацию о планируемом соисполнителе (наименование, юридический адрес, ИНН, опыт аналогичных проектов, состав команды) не позднее чем за 10 рабочих дней до даты предполагаемого начала работ с его участием.
- Заказчик в течение 5 рабочих дней согласовывает соисполнителя либо направляет мотивированный отказ.
- Дополнительно все привлекаемые соисполнители подлежат обязательной проверке Службой безопасности Заказчика в порядке, установленном внутренними

регламентами Заказчика. Заказчик вправе отказать в согласовании соисполнителя по результатам проверки СБ без раскрытия причин.

- В случае замены соисполнителя в ходе исполнения Договора процедура согласования повторяется.

8. Проектная команда

Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора Исполнитель обязуется сформировать Проектную команду по каждому этапу, отвечающую за выполнение обязательств по Договору, состоящую из специалистов со следующим функционалом: руководитель проекта, менеджер, аналитик. Состав Проектной команды может быть расширен Исполнителем.

Список сотрудников Исполнителя – членов Проектной команды по каждому этапу, с указанием ФИО, должности, функциональных обязанностей в рамках исполнения обязательств по Договору направляется Заказчику по электронной почте не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения согласовывает его либо в тот же срок направляет мотивированный отказ от согласования (в целом либо по отдельным кандидатам) с указанием на несоответствия требованиям Договора и т.д.

В случае замены члена Проектной команды, Исполнитель обязуется уведомить Заказчика и согласовать с ним кандидатуру нового члена Проектной команды не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты такой замены и проинформировать о новом члене Проектной команды и согласовать его кандидатуру в соответствии с настоящим пунктом Договора.

9. Сроки оказания Услуг по Договору. Этапы оказания Услуг:

Этап	**Услуги**		**Выборка**		**Этапы и периоды опросов клиентов**
		Целевая аудитория			
I	**NPS TD ККФУ**	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	с даты заключения договора до 30.11.2026, (период проведения опросов клиентов с 01.10.2026 по 30.11.2026)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
			Дополнительная аналитика	1 волна	
II	**NPS TD ЗК**	Крупные корпоративные клиенты (ЗК) Ростелекома, ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	01.12.2026 - 31.05.2027, (период проведения опросов клиентов 01.04.2027 - 31.05.2027)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
	NPS TD ККФУ	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ),	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	
			Менеджмент и координация	1 волна	

		ЛПР и операционные контакты	Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
III	**NPS TD ККФУ**	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	01.06.2027-30.11.2027 (период проведения опросов клиентов 01.10.2027 - 30.11.2027)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
IV	**NPS TD ЗК**	Крупные корпоративные клиенты (ЗК) Ростелекома, ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	01.12.2027 - 31.05.2028 (период проведения опросов клиентов 01.04.2028 - 31.05.2028)
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	
	NPS TD ККФУ	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	1 волна	
			Менеджмент и координация	1 волна	
			Обработка данных	1 волна	
			Анализ данных и отчетность	1 волна	

10. Начальная максимальная стоимость услуг

Начальная максимальная стоимость услуг указана в Приложении к ТКП участника_ для заполнения (файл Excel).

Приложение № 4
к Договору на оказание услуг
№ _____

Форма Заявки на оказание Услуг
Начало формы
Заявка на оказание Услуг №__

г. _____ “___” _____ 20___г.

к Договору на оказание услуг № _____ от “___” _____ 20_г. между ПАО «Ростелеком» и _____, далее именуемому "Договор"

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны, и _____, далее именуемое "Исполнитель", в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые "Стороны", подписали настоящий документ о том, что Заказчик поручает Исполнителю оказать Услуги:

№	Наименование Услуг	Содержание Услуг	Объем/Количество Услуг	Отчетные документы/ Результаты оказания Услуг (*при необходимости)*	Стоимость единицы Услуги в том числе НДС*	Стоимость Услуг в том числе НДС	Срок начала оказания Услуг	Срок окончания оказания Услуг	Место/ Адрес оказания Услуг

*согласно Спецификации (Приложение № 5 к Договору).

1. Услуги должны соответствовать требованиям, указанным в Техническом задании к Договору.
2. *[Добавить при необходимости]* Срок предоставления информации об Услугах Заказчиком _____.
3. *[Добавить при необходимости]* Иные условия: _____*(указать).*
4. *[Добавить при необходимости]* Дополнительные условия порядка сдачи-приемки Услуг: _____.
5. Итого стоимость Услуг Исполнителя по настоящей Заявке составляет _(__) рублей __ копеек в том числе НДС, включая вознаграждение за отчуждение/ предоставление права на результаты интеллектуальной деятельности.
6. В соответствии с п. 6.8. Договора Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:
6.1.Контактная информация и ответственные лица Исполнителя [:

_____ (Ф.И.О)
_____ (Должность)
_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта)
6.2. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:
_____ (Ф.И.О)
_____ (Должность)
_____ (Контактные данные: телефон, электронная почта)
7. Во всем, не урегулированном настоящей Заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

ИСПОЛНИТЕЛЬ	**ЗАКАЗЧИК**
_____ / _____	_____ / _____

Окончание формы

Приложение № 5
к Договору на оказание услуг
№ _____

Спецификация

	Целевая аудитория	Выборка		Кол-во интервью	Стоимость единицы Услуги, руб., без учета НДС	Стоимость единицы Услуги, руб., с учетом НДС	Итого, руб., без учета НДС	Итого, руб., с учетом НДС	Всего цена, руб., без учета НДС	Всего цена, руб., с учетом НДС
NPS TD 3К	Крупные корпоративные клиенты (3К) Ростелекома, ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	2 волны	2						
		Менеджмент и координация	2 волны	2						
		Обработка данных	2 волны	2						
		Анализ данных и отчетность	2 волны	2						
NPS TD ККФУ	Крупные корпоративные клиенты федерального уровня (ККФУ), ЛПР и операционные контакты	Сбор данных по принципу best effort, 3 круга	4 волны	4						
		Менеджмент и координация	4 волны	4						
		Обработка данных	4 волны	4						
		Анализ данных и отчетность	4 волны	4						

Приложение № 6
к Договору на оказание услуг
№ _____

Форма АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

НАЧАЛО ФОРМЫ

АКТ СДАЧИ_ПРИЕМКИ УСЛУГ
по Этапу _____
по Договору №_____ от_____

г. Москва “___” _____202__ г.

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице_____, действующе___ на основании _____от _____г., с одной стороны, и _____, далее именуемое "Исполнитель", в лице _____, действующе____ на основании _____, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий Акт сдачи-приемки Услуг (далее – Акт) по Этапу __ (далее – Этап) о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором Исполнитель оказал, а Заказчик принял результаты оказания Услуг.
2. Фактически оказанные Услуги соответствуют /не соответствуют требованиям Договора и Технического задания по содержанию и объемам оказания Услуг по Этапу.
3. Стоимость фактически оказанных Услуг по Этапу Договора составила _____ (сумма прописью) руб._____ коп., включая НДС 20% – _____ (сумма прописью) руб. __ коп.
4. Размер неустойки (штрафа, пени), подлежащей взысканию, составил_____
5. ____ (сумма прописью) руб. __коп. Основания применения и порядок расчета неустойки (штрафа, пени): _____
6. Итого следует к перечислению на расчетный счет Исполнителя _____
_____ (сумма прописью) руб._____ коп., включая НДС 20% – _____ (сумма прописью) руб. _____ коп.
7. Стороны не имеют претензий друг к другу.
8. Настоящий Акт является основанием для оплаты Услуг по Этапу Договора.
9. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
_____/_____/

ЗАКАЗЧИК
ПАО «Ростелеком»
_____/_____/

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ
Форма согласована