#### Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### г Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»,** с одной стороны, и

**ПАО МТС-Банк** (Публичное акционерное общество), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Заместителя председателя Правления, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор, далее по тексту – Договор, о нижеследующем:

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

Стороны пришли к соглашению, что в Договоре следующие слова, словосочетания и выражения, если контекстом не предусматривается иное, имеют следующее значение:

|  |  |
| --- | --- |
| Вызов | Один исходящий или входящий телефонный или любой другой электронный вызов, соединение. |
| Клиент / Клиент Заказчика / Потенциальный Клиент | Лицо в отношении которого был осуществлен Вызов./Лицо инициирующее звонок на номер Заказчика |
| Оператор | Работник Контактного Центра Исполнителя, непосредственно осуществляющий Обработку Вызовов Клиентов Заказчика в соответствии с Алгоритмом Обработки Вызовов. |
| Контактный Центр (КЦ) | Структурное Подразделение Исполнителя, оснащенное аппаратно-программным обеспечением, необходимым для осуществления Обработки Вызовов Клиентов Заказчика в соответствии с заданным Сценарием разговора с Клиентом Заказчика. |
| Обработка Вызова | Совокупность действий, производимых Контактным Центром в отношении Вызовов Клиентов Заказчика. |
| Алгоритм Обработки Вызовов | Согласованная с Заказчиком последовательность действий Операторов Контактного Центра при Обработке Вызовов Клиентов Заказчика. |
| Сценарий разговора с Клиентом Заказчика / Сценарий | Алгоритм построения разговора с Клиентом, который разрабатывается Исполнителем совместно с Заказчиком. |
| Скрипт | Программный интерфейс оператора, созданный на основе Сценария разговора с Клиентом Заказчика, содержащий в себе текстовое наполнение, справочники для формирования ответов на потенциальные вопросы по продукту и интерфейс для регистрации Анкеты с возможностью логирования (регистрации) действий операторов, направленных на соблюдение Алгоритма Обработки Вызова |
| Продукт / услуги предоставляемые Заказчиком | - Потребительские кредиты;  - Дебетовые и кредитные карты (в т.ч. изменение лимитов);  - Вклады;  - Страховые, инвестиционные, пенсионные продукты;  - Программа лояльности  - Пакеты услуг;  - Предотвращение возникновения и/или возврат дебиторской задолженности за использование пакетов услуг;  - Сервисные и информационные коммуникации;  - Иные продукты и услуги Банка |
| Личный кабинет | Программный интерфейс, представляющий возможность осуществлять выгрузку звуковых файлов, отчетность по Анкетам и действиям операторов за период и в формате, предусмотренными Приложениями к настоящему Договору |
| Персональные данные | Любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). |
| Клиентская база Заказчика | База данных, содержащая сведения для осуществления Вызова |
| Анкета | Электронный документ, заполненный Исполнителем со слов Клиента, содержащий сведения согласно требованиям Заказчика с заполнением всех обязательных для заполнения полей. |
| Отчетный период | Календарный месяц, в котором Исполнителем оказывались услуги, если иной период не согласован Сторонами в процессе коммуникаций |

#### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

#### Предметом Договора является оказание Исполнителем Услуг контактного центра по осуществлению исходящих вызовов и обработки входящих звонков Клиентов Заказчика (далее – Услуги) и оплата их Заказчиком в предусмотренные Договором сроки на его основании.

#### ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### Исполнитель обязуется:

* + 1. Оказывать Заказчику Услуги на условиях и в порядке, предусмотренном Договором, а также Соглашением о качестве обслуживания (Приложение №3 к Договору).
    2. Осуществлять обработку вызовов силами Операторов на базе установленного в КЦ Исполнителя программного обеспечения.
    3. Обеспечивать оказание Услуг в течение 24 (двадцати четырех) часов, если иной график не был утвержден в письменной форме обеими Сторонами согласно п. 2.4.9. настоящего Договора, за исключением промежутков времени, необходимых для проведения плановых ремонтно-настроечных и профилактических работ на оборудовании Исполнителя, непосредственно обеспечивающем оказание Услуг, а также времени устранения аварий и повреждений. Порядок и сроки проведения указанных мероприятий регламентируются Приложением №3 к Договору.
    4. В случае отказов и/или иных программных сбоев оборудования и/или программного обеспечения, находящегося на обслуживании Исполнителя, руководствоваться Приложением № 3 к настоящему Договору, а также обеспечивать техническую поддержку согласно установленному уровню сервиса (закрепляется простой письменной формой), на основании поступающих запросов от Заказчика с предоставлением еженедельных и ежемесячных отчетов по решенным инцидентам и отработанным запросам, без взимания дополнительной платы с Заказчика.
    5. Обеспечивать запись не менее 99,5% вызовов, обработанных в рамках оказания Услуг Заказчику, хранение записей разговоров в течение 36 (тридцати шести) месяцев с момента разговора (если иное не согласовано Сторонами в простой письменной форме) и незамедлительно предоставлять любую запрошенную аудиозапись Заказчику в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления письменного требования. Исполнитель также обязуется предоставлять доступ Заказчику ко всем аудиозаписям разговоров в режиме реального времени с указанием статуса звонка в программе системы записи.
    6. Предоставлять по требованию Заказчика информацию, полученную Исполнителем от Клиентов Заказчика в ходе Обработки Вызовов Клиентов Заказчика в соответствии с условиями Договора и дополнительных соглашений к Договору.
    7. Предоставлять Заказчику ежедневную статистическую отчетность за предыдущий день до 15 часов следующего дня, а также предоставлять отчетность по запросу Заказчика. Статистическая отчетность за выходные и праздничные дни должна быть предоставлена до 16 часов следующего за ними первого рабочего дня. Формат отчетности согласован и прописан в Приложении № 3.
    8. При возникновении необходимости в технических доработках для действующих продуктов устанавливаются следующие сроки:
* не более 5 (пяти) рабочих дней после письменного запроса Заказчика и утверждения Технического задания (далее - ТЗ) на внесение изменений в формат Клиентской базы Заказчика для реализации справочников в интерфейсе Оператора и реализации аналитической отчетности;
* не более 1 (одного) рабочего дня после письменного запроса Заказчика и утверждения ТЗ, при внесении изменений в текстовое наполнение скрипта (сценария), изменение алгоритма работы Dialer (обработки вызова).

При возникновении необходимости запуска нового продукта предусматривается срок не более 10 (десяти) рабочих дней после письменного запроса Заказчика и письменного утверждения ТЗ обеими сторонами для реализации текстового наполнения интерфейса оператора, справочников для интерфейса скрипта, настройки алгоритма работы Dialer и реализации аналитической отчетности.

Для иных технических доработок сроки и порядок исполнения согласовываются индивидуально.

* + 1. Достоверно и корректно информировать Клиента Заказчика по возникающим у него вопросам, а также предоставлять актуальную и полную информацию о продуктах/услугах, предоставляемых Заказчиком, в том числе об условиях, сроках, месте их получения/оформления.
    2. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг по Договору по согласованию с Заказчиком. При этом каждый привлеченный Оператор должен пройти внутреннюю аттестацию. Порядок прохождения аттестации регламентируется Приложением № 3.
    3. Согласовывать с Заказчиком привлечение к оказанию Услуг новых площадок (территориально обособленных подразделений внешних контактных центров).
    4. Обеспечить достаточное количество квалифицированных сотрудников для оказания Услуг в течение всего срока действия Договора.
    5. Обеспечивать поддержание и укрепление репутации Заказчика и не предпринимать действий, наносящих или способных нанести ей ущерб, в т.ч. с помощью рассылок смс-сообщений, не запрошенных Заказчиком.
    6. Ответственность за содержание исходящих от Исполнителя смс-сообщений несет сам Исполнитель. В случае обнаружения рассылки смс-сообщений с текстом, не согласованным Заказчиком, и на абонентские телефонные номера, не согласованные Заказчиком, Исполнитель немедленно приостанавливает отправку смс-сообщений и немедленно уведомляет Заказчика о приостановке отправки, далее проводит внутреннее расследование с привлечением Заказчика.
    7. Не использовать без письменного согласия Заказчика от своего имени прямо или косвенно товарный знак Заказчика, короткий номер, а также подпись отправителя СМС (MTS-Bank, 2121, 333) его имя, опыт, связи с целью привлечения клиентов для реализации товаров и услуг других организаций.
    8. В случае нарушения Исполнителем требований по защите аккаунта Заказчика при отправке СМС-сообщений с короткого номера или подписи отправителя СМС (MTS-Bank, 2121, 333) Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 100 000,00 (Сто тысяч рублей 00 копеек.) за каждый факт нарушения, выявленный Заказчиком.
    9. В случае нарушения Исполнителем, требований Договора и/или законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных, Исполнитель обязуется за свой счет урегулировать все претензии Клиентов Заказчика, государственных органов и иных лиц, предъявленные к Заказчику, а также возместить Заказчику любые документально подтвержденные убытки и расходы, понесенные им в результате такого нарушения.
    10. Предоставлять Заказчику возможность дистанционно осуществлять проверку качества оказания услуг, предоставленных Исполнителем по настоящему Договору при помощи (но не ограничиваясь) Личного кабинета с индивидуальным доступом.
    11. Не использовать, как исходные материалы (макеты, слайды и любые иные переданные Заказчиком Исполнителю материалы для исполнения настоящего Договора), так и результаты работ, полученные им при исполнении настоящего Договора, в проектах других заказчиков и/или в иных коммерческих и некоммерческих целях, а также не допускать их передачи любым третьим лицам, включая аффилированных лиц Исполнителя, для использования в целях, не предусмотренных Договором.
    12. Не распространять информацию о продуктах Заказчика в средствах массовой информации (газеты, журналы и любые иные печатные материалы, радио, телевидение и т.п.) без предварительного письменного согласования Заказчика. В противном случае Заказчик оставляет за собой право одностороннего расторжения настоящего Договора с удержанием денежных средств в размере суммы оплаты Услуг, оказанных за Отчетный период по Договору в качестве штрафа.
    13. Доводить до сведения Клиентов достоверную и актуальную информацию о продуктах и услугах Заказчика, находящуюся на Сайте Заказчика, в соответствии со ст. 5 ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
    14. Заказчик гарантирует Исполнителю, что он надлежащим образом получил согласия абонента или адресата на получение распространяемой Исполнителем рекламы в порядке, установленным ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе".
  1. **Исполнитель вправе:**
     1. Не приступать к оказанию Услуг до момента выполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных в п. 2.3.2 Договора.
     2. Приостановить оказание Услуг, письменно предварительно уведомив об этом Заказчика не менее, чем за 5 (пять) рабочих дней до приостановления, в следующих случаях:
* нарушения Заказчиком срока оплаты Услуг, установленного п. 3.6 Договора, более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента истечения последнего календарного дня, предусматривающего оплату Услуг за прошедший отчетный период;
* нарушения Заказчиком условий п. 8.7. Договора.
  1. **Заказчик обязуется:**
     1. Оплачивать Услуги, оказанные Исполнителем в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.
     2. Предоставить Исполнителю информационно-справочные материалы, необходимые для обучения операторского состава Исполнителя и оказания Услуг за 10 (десять) рабочих дней до начала оказания Услуг.
     3. Уведомлять Исполнителя о необходимости внесения изменений в Сценарий разговора с Клиентом Заказчика не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты вступления изменений в силу.
  2. **Заказчик вправе:**
     1. Без дополнительной оплаты настроить использование основного номера Банка (8800 250 05 20) для совершения исходящих вызовов клиентам и/или использовать в рекламе своей коммерческой деятельности телефонный номер (номер доступа), выделяемый Исполнителем для Обработки Вызовов Клиентов Заказчика в соответствии с условиями Договора.
     2. Использовать в своих интересах все наработки Исполнителя, в том числе по Сценарию, Вызовам, инструкциям, схемам, необходимые для предоставления Услуг и внедренные Исполнителем в ходе Обработки Вызовов.
     3. В одностороннем порядке изменять/перераспределять объем предоставляемой Клиентской базы при невыполнении Исполнителем целевых показателей за Отчетный период (один месяц, если иное не предусмотрено Сторонами в ходе обсуждения и не закреплено простой письменной формой), о чем уведомляет Исполнителя в письменной форме не менее чем за 14 календарных дней до даты изменения/перераспределения объёмов.
     4. В любое время отказаться от предоставления Клиентской базы, содержащей информацию о Клиентах Заказчика, по причине невыполнения Исполнителем целевых показателей обработки базы, зафиксированных в Приложении №3 к Договору.
     5. В любое время в течение срока действия Договора осуществлять прослушивание записей разговоров Операторов Исполнителя с Клиентами Заказчика с целью контроля качества Услуг, предоставляемых Исполнителем.
     6. Запрашивать и получать от Исполнителя любую информацию, получаемую Исполнителем от Клиентов Заказчика в ходе Обработки Вызовов, в соответствии с условиями Договора.

Давать обязательные для исполнения указания, разъяснения относительно продуктов/услуг Заказчика.

* + 1. Проводить мониторинг качества предоставляемых Исполнителем Услуг (далее - Мониторинг) в порядке и на условиях, предусмотренных Приложением № 3.
    2. Мотивированно отказать Исполнителю в привлечении к работе заявленных площадок (территориально обособленных подразделений внешних контактных центров) для оказания Услуг Заказчику.
    3. Стороны вправе изменить временной интервал оказания Услуг на условиях Договора, утвердив его простой письменной формой.

1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ**
   1. Для обеспечения надлежащего исполнения Сторонами платежных и связанных с ними обязательств по Договору, а также для осуществления расчетных операция по Договору в кратчайшие сроки и с минимальными транзакционными издержками, а также для минимизации риска несвоевременных платежей, неплатежей и/или утраты денежных средств Сторон, в т.ч. вследствие возможной неблагонадежности или неплатежеспособности банков-корреспондентов, все платежи и расчеты сторон по Договору должны осуществляться через банковские счета сторон, открытые в ПАО «МТС-Банк».
   2. В стоимость Услуг включаются все расходы и издержки Исполнителя, понесенные последним при оказании Услуг по Договору, включая, но не ограничиваясь: расходы по приобретению/разработке и обслуживанию оборудования и программного обеспечения Исполнителя, с помощью которых оказываются Услуги по Договору.

По Договору Исполнитель не оказывает услуг связи. При оплате услуг по Договору расчет производится следующим способом:

* Оплата услуг связи производится Заказчиком Исполнителю.
* Исполнитель самостоятельно производит расчеты за услуги связи с операторами связи. При оплате услуг за работу Оператора, Исполнитель включает в стоимость оказанных Услуг за отчетный период (календарный месяц) расходы на оплату услуг связи, возникающих у Исполнителя в связи с оказанием Заказчику Услуг по Договору, на основании тарифов, указанных в Прайс-листе (Приложение №2) и с учетом продолжительности телефонных соединений, согласно представленной Исполнителем детализации по форме отчетности, определенной Заказом и Акта об оказанных услугах (далее – Акт, Приложение № 4 к Договору).
  1. При оплате дополнительного вознаграждения – оплата производится по соответствующим тарифам с учетом предоставления услуг связи (Приложение № 2 к Договору).
  2. Исполнитель предоставляет Заказчику до 9-го числа месяца, следующего за месяцем оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору комплект документов, состоящий из оригинала счета, счета-фактуры и Акта. Счета выставляются с учетом НДС по ставке, подлежащей применению в соответствии с законодательством РФ, НДС указываются отдельной строкой
  3. Заказчик принимает услуги путем подписания Акта до 18-го числа месяца, следующего за месяцем оказания Исполнителем услуг по настоящему Договору. В случае если Заказчик имеет какие-либо возражения по выполненным услугам, перечисленным в Акте он обязуется, в течение 10 (десяти) рабочих дней, предоставить письменные возражения.
  4. Заказчик производит оплату счетов Исполнителя на основании подписанного Акта не позднее последней даты месяца, следующего за месяцем оказания Исполнителем услуг по настоящему Договору путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, за соответствующий отчетный период без замечаний. Все расчеты по Договору производятся в российских рублях.
  5. Оплата считается произведенной с момента списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика.
  6. Указанные в настоящем пункте документы направляются службой курьерской доставки или заказной почтой с уведомлением по адресу, указанному в Договоре.
  7. В случае возникновения разногласий, в том числе по количеству, оценке качества, и/или стоимости оказанных Услуг за отчетный период, Исполнитель обязуется со своей стороны устранить возникшие разногласия в течение 10 (десяти) календарных дней, после чего скорректировать отчетно-платежные документы и направить их Заказчику для оплаты. Рассмотрение представленных документов происходит в порядке, предусмотренном Договором.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Исполнитель гарантирует и подтверждает, что оказание услуг по настоящему Договору не повлечет за собой нарушение действующего законодательства о защите персональных данных и рекламы. В случае нарушения Исполнителем гарантии, все имущественные претензии к Заказчику в отношении споров о защите персональных данных должны быть урегулированы Исполнителем своими силами и за свой счет, а понесенные Заказчиком убытки возмещаются Исполнителем в полном объеме.
   3. Исполнитель несет ответственность за содержание, достоверность и полноту статистической информации, предоставляемой Заказчику в ходе оказания Услуг по Договору. В случае выявления факта некорректности предоставленной статистической информации Исполнитель обязуется внести правки в статистическую отчетность в течение 48 часов.
   4. В случае ненадлежащего/некачественного оказания Услуг Исполнителем, Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в соответствии с Приложением № 3, но не более 10% от общей стоимости Услуг.
   5. Исполнитель не вправе использовать предоставляемую Заказчиком и/или Клиентами Заказчика информацию иначе, чем в целях оказания Услуг по Договору. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за соответствие оказываемых Услуг информационно-справочным материалам, предоставленным Исполнителю.
   6. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 3.6. настоящего Договора, Исполнитель вправе требовать, а Заказчик обязан уплатить пени в размере 0,1 % (Ноль целях одна десятая процента), включая НДС по ставке, подлежащей применению в соответствии с законодательством РФ денежных средств в отношении которых произошла просрочка за каждый день просрочки, но не более 10% (Десяти процентов) от суммы просрочки. Начисление указанной пени происходит только с момента уведомления об этом Заказчика.
   7. Оплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором, и возмещения причиненных убытков.
2. **ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Расторжение Договора возможно по соглашению Сторон, а также по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Договором.
   2. Изменение условий Договора возможно по соглашению Сторон путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору, подписанного уполномоченными представителями обеих Сторон.
   3. При расторжении Договора по соглашению Сторон, Стороны обязуются урегулировать все взаимные требования, в том числе имущественные, заключив соглашение о расторжении Договора. При этом Стороны обязуются произвести взаимные расчеты по Договору в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня заключения соглашения о расторжении Договора.
   4. Заказчик имеет право отказаться от исполнения Договора, в том числе по причине невыполнения Исполнителем взятых на себя обязательств, без возмещения Исполнителю убытков, связанных с досрочным расторжением Договора, в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом Исполнителя:

* не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения Договора, либо до момента отказа от Услуги соответственно;
* за 1 (один) рабочий день до расторжения Договора в случае нарушения Исполнителем положений о конфиденциальности, соглашения об обмене документами в электронном виде, предоставления некорректной информации Клиентам Заказчика.

Датой расторжения Договора будет считаться дата, указанная в письменном уведомлении Заказчика.

При этом Заказчик оплачивает Исполнителю Услуги, фактически оказанные им на дату расторжения Договора. Убытки Исполнителю, в том числе упущенная выгода, вследствие прекращения действия Договора по указанным основаниям Заказчиком не возмещаются.

* 1. В случае, если Заказчик в период действия Договора обнаружит, что Исполнитель в рамках проведённой закупочной процедуры, предоставил Заказчику недостоверную информацию, на основании которой Исполнитель был утверждён победителем закупки и Стороны заключили Договор, Заказчик вправе в любой момент расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления уведомления об одностороннем отказе от исполнения Договора не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения Договора, без возмещения Исполнителю каких-либо убытков, непосредственно вызванных таким прекращением действия Договора.

1. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажор»).
   2. Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние непредвиденные и чрезвычайные события, отсутствующие во время подписания Договора и наступившие помимо воли и желания Сторон, действия которых Стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей Стороны. К подобным обстоятельствам относят (включая, но, не ограничиваясь): военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, отраслевые забастовки, террористические акты, акты и действия государственных органов, делающие невозможным или существенно затрудняющие исполнение обязательств по Договору в соответствии с законным порядком.
   3. Сторона, ссылающаяся на действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно уведомить письменно другую Сторону, но не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента их возникновения и подтвердить наличие таких обстоятельств справкой, выданной компетентным государственным органом. Извещение должно содержать данные о наступлении и характере обстоятельств непреодолимой силы и их возможных последствиях.

Сторона также не позднее 2 (двух) рабочих дней должна известить другую Сторону в письменном виде о прекращении этих обстоятельств.

* 1. Сторона, которая не может из-за наступления обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, приложит с учетом положений Договора все усилия к тому, чтобы как можно скорее продолжить исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору.
  2. По прекращении действия указанных обстоятельств, Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их прекращения известить об этом другую Сторону в письменном виде. При этом Сторона должна указать срок, в который предполагается исполнить обстоятельства по настоящему Договору.
  3. Если Сторона не направит или несвоевременно направит необходимые извещения, то она должна возместить другой Стороне убытки, причиненные неизвещением или несвоевременным извещением.
  4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.
  5. Если обстоятельства, предусмотренные настоящим разделом, длятся более 1 (одного) месяца, заинтересованная Сторона вправе расторгнуть без обращения в суд настоящий Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону. Стороны создают в этом случае комиссию для рассмотрения своих финансовых взаимоотношений, состоящую из равного количества полномочных представителей каждой из Сторон.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. По взаимному согласию Сторон в рамках Договора конфиденциальной признается любая информация, касающаяся предмета и содержания Договора, хода его исполнения и полученных результатов, а также любая информация, предоставляемая Заказчиком Исполнителю для оказания Услуг.
   2. В течение срока действия Договора и в течение 3 (Трех) лет с момента прекращения его действия (расторжения) каждая Сторона рассматривает и охраняет как конфиденциальную информацию условия настоящего Договора. Каждая из Сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по Договору и предпринять все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации.
   3. Кроме того, Стороны не должны передавать конфиденциальную информацию третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны при условии, что:

* информация не является общедоступной или не становится общедоступной, кроме как в нарушение настоящего Договора;
* необходимость раскрытия информации не обусловлена решением (постановлением, определением, запросом) суда или требованием уполномоченного на то государственного органа (должностного лица), а также в других, предусмотренных законом случаях.
  1. Факт заключения между Сторонами настоящего Договора не является конфиденциальной информацией и может разглашаться Сторонами третьим лицам.
  2. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**
   1. Термины, связанные с обработкой персональных данных, для целей Договора трактуются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон).
   2. В соответствии с ч. 3 ст. 6 Закона Заказчик, являясь оператором персональных данных, поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство осуществлять обработку персональных данных Клиентов Заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора. Такое поручение дано Заказчиком Исполнителю в целях оказания Услуг Исполнителем по Договору.
   3. В рамках исполнения Договора, Исполнитель осуществляет обработку персональных данных, состав которых определен формами и документами, предоставляемыми Заказчиком, необходимыми для оказания Услуг.
   4. Передача персональных данных Клиентов Заказчика в электронном виде с использованием программных средств, обеспечивающих проверку электронной подписи, шифрование и расшифровывание данных подразумевает наличие у Исполнителя специализированного криптографического оборудования.
   5. В целях исполнения условий настоящего Договора Исполнителю разрешено осуществлять с получаемыми от Заказчика персональными данными с использованием средств автоматизации следующие действия: запись, систематизация, накопление, хранение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
   6. Исполнителю запрещено осуществлять передачу персональных данных, получаемых от Заказчика, третьим лицам без предварительного письменного разрешения Заказчика и согласия субъектов персональных данных.
   7. Заказчик гарантирует:

* персональные данные получены законными способами, цели сбора персональных данных совместимы с целями, указанными в настоящем договоре;
* наличие согласий Клиентов Заказчика на обработку их персональных данных и на их передачу Исполнителю для обработки способами, необходимыми для исполнения Договора.
  1. Исполнитель гарантирует:
* осуществление обработки персональных данных на законной и справедливой основе;
* недопущение обработки персональных данных, несовместимой с целями, определенными в настоящем Договоре;
* обеспечение нахождения баз данных, содержащих персональные данные Клиентов Заказчика, на информационных ресурсах, находящихся в Российской Федерации;
* недопущение объединения баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
* недопущение накопления излишествующих персональных данных;
* обработку только персональных данных, соответствующих целям обработки;
* обеспечение точности персональных данных при их обработке;
* хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных;
* уничтожение либо обезличивание персональных данных по достижению целей обработки персональных данных, либо по письменному требованию Заказчика.
  1. Исполнитель обязуется:
* осуществлять обработку персональных данных, полученных от Заказчика, а также обеспечить конфиденциальность и защиту обрабатываемых персональных данных в соответствии с требованиями Закона;
* при обработке персональных данных принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты получаемых от Заказчика персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении получаемых от Заказчика персональных данных;
* уничтожить полученную от Заказчика и от Клиентов Заказчика в ходе исполнения Договора информацию после окончания срока действия Договора или в случае расторжения Договора.
  1. В случае нарушения Исполнителем, в том числе работниками Исполнителя, требований Договора, Исполнитель обязуется за свой счет урегулировать все претензии Клиентов Заказчика, государственных органов и иных лиц, предъявленные к Заказчику, а также возместить Заказчику любые документально подтвержденные убытки и расходы, понесенные им в результате такого нарушения.
  2. При обнаружении фактов разглашения персональных данных третьим лицам Получающая Сторона, должна незамедлительно проинформировать Раскрывающую Сторону, о фактах разглашения и предпринятых мерах.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА** 
   1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания и действует в течение одного года, а в части неисполненных обязательств Сторон, в том числе ответственности, до их полного исполнения.
   2. Настоящий Договор автоматически продлевается на следующий срок на тех же условиях, если любая из Сторон не уведомит в письменной форме другую Сторону о своем решении не продлевать настоящий Договор не менее чем за 30 (тридцать) дней до окончания первоначального или любого из последующих периодов его действия.
2. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.
   2. Претензионный порядок рассмотрения спора обязателен. Письменный ответ на письменную претензию составляет 7 (Семь) календарных дней с момента получения претензии Стороной.
   3. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по местонахождению истца согласно установленному законодательством Российской Федерации порядку.
3. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Стороны вправе отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке, уведомив другую сторону о расторжении Договора за 30 (тридцать) рабочих дней до расторжения.
   2. Все отчеты, направляемые Сторонами друг другу в рамках оказания услуг, в том числе отчеты о количестве потраченных на оказание услуг часов, составляются Сторонами в форме, утвержденной Приложением № 3 позволяющей однозначно определить содержащиеся в них количественные показатели.
   3. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местоположения, банковских реквизитов, номеров телефонов и других существенных изменениях в двухдневный срок с момента таких изменений. В случае несвоевременного уведомления Стороны признают указанные в настоящем Договоре реквизиты действующими и всю отправку по данных реквизитам полученную надлежащим образом.
   4. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.
   5. Все уведомления, извещения и сообщения, направляемые в связи с исполнением Договора (далее по тексту – Корреспонденция), должны быть оформлены в письменном виде, не менее чем в 2 (двух) экземплярах, на русском языке, подписаны Сторонами и могут быть направлены с помощью заказной или курьерской почтой, с подтверждением факта их получения, по фактическим адресам Сторон, указанным в п. 11.11 Договора, либо по адресу, указанному в Разделе 12 Договора, а также по иному адресу, о котором любая из Сторон может уведомить другую Сторону заранее в письменной форме.
   6. Информация считается полученной Сторонами:

* в случае направления по электронной почте - в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной - получателем сообщения электронной почты, имеющемся у Стороны-отправителя, но в любом случае не позднее следующего рабочего дня с момента его отправки;
* в случае направления заказной или курьерской почтой - в дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороне-получателю, имеющемся у Стороны-отправителя.

При отправке юридически значимого сообщения по почте, телеграфу или через курьерскую службу, оно считается доставленным независимо от наличия у лица, фактически принявшего корреспонденцию от имени адресата, соответствующих полномочий. Такое лицо считается имеющим полномочия на принятие корреспонденции в силу обстановки.

* 1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны обязуются не осуществлять действия, нарушающие требования законодательства Российской Федерации и международных актов о противодействии коррупции и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
  2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны обязуются не производить выплаты, и не предлагать выплатить какие-либо денежные средства или иные ценности лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц.
  3. В случае возникновения у одной из Стороны подозрений о нарушении п.11.7 и 11.8 настоящего пункта Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты обнаружения такого нарушения в письменной форме. Сторона, направившая уведомление, вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, направив уведомление о расторжении, и требовать возмещения убытков, возникших в результате такого расторжения, в соответствии со ст. 15 ГК РФ.
  4. Стороны обязуются обеспечить выполнение положений п.11.7 и 11.8 настоящего пункта Договора их работниками и аффилированными лицами.
  5. Адреса/реквизиты Сторон для направления Корреспонденции, обращений по общим вопросам и вопросам оплаты:

|  |  |
| --- | --- |
| Для Заказчика (Кому): | Для Исполнителя (Кому): |
| Должность: Начальник управления телемаркетинга  ФИО: Банцекин Анатолий Алексеевич  Адрес почтовый: пр-т Андропова, д.18, корп.1, Москва, Россия, 115035  Адрес электронной почты: ABancekin@mtsbank.ru  Телефон: +7 (495) 9212800 доб.14666  Должность: Руководитель центра вторичных продаж  Должность: Руководитель направления телемаркетинга  ФИО: Ким Кристина Ирсеновна  Адрес почтовый: пр-т Андропова, д.18, корп.1, Москва, Россия, 115035  Адрес электронной почты: KKim@mtsbank.ru  Телефон: +7 (495) 9212800 доб.14626 |  |

* 1. Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, – один экземпляр для Заказчика и один экземпляр для Исполнителя.
  2. Приложения к Договору:
* Приложение № 1 «Описание Услуг контактного центра по приему входящих и осуществлению исходящих вызовов»;
* Приложение № 2 «Прайс-лист»;
* Приложение № 3 «Соглашение о качестве обслуживания»;
* Приложение № 4 Форма «Акт об оказанных Услугах».

Любое из вышеуказанных Приложений является неотъемлемой частью Договора только в случае его надлежащего оформления Сторонами.

1. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/./**  **М.П.** | **Заказчик:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/./**  **М.П.** |