Приложение 1 к Документации

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Иркутская Энергосбытовая компания» (ООО «Иркутскэнергосбыт»)** (ОГРН 1073808009659), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Директора **Харитонова Андрея Юрьевича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе Заказчик и Исполнитель именуется – «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ**
   1. **«Голосовой Ассистент» или «ГА» –** технологический ресурс Исполнителя и / или его третьих лиц, обеспечивающий приём и обслуживание входящих Вызовов или осуществление и обслуживание исходящих Вызовов, поступающих на / с Номер маршрутизации с предоставлением ответов с использованием Информационных материалов по запросам Пользователей, в автоматическом голосовом режиме, если иной режим не согласован в рамках конкретного Сервиса, с применением технологии распознавания (ASR) и синтеза речи (TTS). Под обслуживанием голосовых Вызовов понимается услуга, сформированная ГА, с проведением процедуры распознавания речи (запрос распознавания), а также воспроизведением результатов обращения (запрос на синтез) синтезом речи в рамках описания конкретного Сервиса.
   2. **«Сервис»** – информационная или информационно-сервисная услуга Заказчика с предоставлением Информационных материалов Пользователям, сформированная в том числе с помощью ГА, с конкретным функционалом и набором составляющих, описание которой приведено в Приложениях к настоящему Договору, либо дополнительных соглашениях к нему. По каждому Сервису формируется отдельное приложение/дополнительное соглашение к настоящему Договору с указанием описания и условий его функционирования, параметров Информационных материалов Заказчика (при необходимости), описанием проведения необходимой интеграции.
   3. **«Пользователь»** – физическое или юридическое лицо (клиент Заказчика), изъявляющее желание воспользоваться Сервисом Заказчика при помощи ГА.
   4. **«ЦОВ»** – центр обработки вызовов в рамках настоящего Договора, принадлежащий Заказчику или его третьим лицам, обеспечивающий прием и обработку обращений Пользователей в голосовом неавтоматическом режиме по Сервисному номеру (находящийся на территории Российской Федерации).
   5. **«Оператор»** - компания, оказывающая услуги электросвязи на основании соответствующей лицензии на территории Российской Федерации.
   6. **«Сервисный номер»** – абонентский номер, используемый Заказчиком и принадлежащий ему, Вызов с которого маршрутизирован на Номер маршрутизации для предоставления Сервисов при помощи ГА Пользователям.
   7. **«Номер маршрутизации»** - технический номер Исполнителя и/или его третьих лиц (в т.ч. любой иной канал приема/передачи Вызова с/на Сервисный номер), используемый в технологических целях предоставления Сервисов с использованием ГА по Входящему и / или Исходящему трафику и сбора статистических отчетных данных по Сервису за Отчетный период.
   8. **«Специалист»** – сотрудник ЦОВ Заказчика, непосредственно осуществляющий прием, обработку голосовых вызовов и предоставление Информационных материалов Пользователям при их обращении на Сервисный номер в голосовом неавтоматическом режиме.
   9. **«Отчетный период»** – календарный месяц года, в котором Исполнитель оказал Заказчику Услуги по настоящему Договору.
   10. **«Входящий трафик»** – суммарное время всех вызовов (выраженное в тарифицированных минутах согласно Правилам тарификации), поступивших за Отчетный период от Пользователей на Номер маршрутизации с Сервисного номера.
   11. **«Исходящий трафик»** – суммарное время всех голосовых вызовов (выраженное в тарифицированных минутах согласно Правилам тарификации), реализованных ГА в рамках Сервиса Исходящего обзвона за Отчетный период в адрес Пользователей с Номера маршрутизации.
   12. **Правила тарификации**: правила округления для расчета общего времени обслуженных ГА Вызовов по Входящему трафику и по Исходящему трафику, а именно:
       1. Тарифицированная минута – длительность одного Вызова, с округлением его до полной минуты в большую сторону.
       2. Начало тарификации – нулевая секунда приема Вызова с Сервисного номера на Номер маршрутизации (для Сервиса по Входящему трафику) или нулевая секунда поступления Вызова с Номера маршрутизации (для Сервиса по Исходящему трафику) для обслуживания Голосовым Ассистентом с учетом всех действующих на ГА информационных материалов.
       3. Тарифицируются все вызовы, поступившие на / с Номера маршрутизации по Сервису.
       4. В случае, если ГА не обеспечил обслуживание Вызова Пользователя, Вызов Пользователя переводится на Специалиста. Окончанием тарификации таких Вызовов считается момент приема Вызова Специалистом.
       5. В случае, если Пользователь принял самостоятельное решение и разорвал соединение с ГА, обслуживание Вызова прекращается. Окончанием тарификации таких вызовов считается момент окончания обслуживания ГА Пользователя.
       6. Стоимость минуты обслуживания Голосовым Ассистентом Вызова Входящего трафика и / или Исходящего трафика по Запросу в рамках конкретного Сервиса, указываются в Приложениях к настоящему Договору.
   13. «**Информационные материалы**» – описание бизнес-процессов Заказчика в рамках настоящего Договора, информация о проекте, реализуемом в рамках настоящего Договора, сценарии обработки Вызовов ЦОВ, на базе которых формируются сценарии для обслуживания ГА, а также информация об оказываемых Пользователям услугах, ценах и прочая информация в рамках конкретного Сервиса с использованием ГА. Передача Информационных материалов осуществляется Заказчиком Исполнителю по электронной почте Сторон, если иной способ отдельно не согласован Сторонами в приложении с описанием Сервиса, для оказания услуг Исполнителем в адрес Заказчика в соответствии с условиями настоящего Договора.
   14. **«Территория действия ГА»** – территория или бизнес-единица (отделение / филиал), на которой обеспечивается функционирование ГА в интересах Пользователей, которые имеют возможность доступа к услугам ГА, согласованная с Заказчиком, указанная в Приложении по конкретному Сервису к настоящему Договору.
   15. **«Техническое обслуживание и Сервисное Сопровождение» (далее по тексту ТО и СС)** – это комплекс проводимых Исполнителем и/или его техническими партнерами мероприятий по обслуживанию ГА, выделению технических мощностей и необходимого количества каналов ASR и TTS для обслуживания ГА, их настройке, оптимизации и регулярному обслуживанию, сопровождению ПАК, Сервисного обслуживания ГА (включая дообучение, корректировку диалоговой, семантической, акустической и языковой моделей) с целью предоставления доступа Пользователям к ГА. Вознаграждение за данные услуги включено в стоимость тарифицированной минуты Вызова в рамках Сервиса по соответствующему типу трафика.
   16. **«Программно-Аппаратный комплекс / ПАК»** – набор технических и программных средств Исполнителя, размещенных в ЦОД Исполнителя (находящийся на территории Российской Федерации), работающих совместно для выполнения одной или нескольких задач ГА.
   17. **«Вызов»** – 1) голосовое обращение Пользователя, осуществленное посредством голосового вызова абонента Оператора на Сервисный номер и смаршрутизированного на Номер маршрутизации, в рамках конкретного Сервиса по Входящему трафику, которое обслуживается ГА или 2) голосовой ответ ГА в рамках Сервиса по Исходящего трафику, осуществляемый в рамках описания Сервиса с Номера маршрутизации. Тематики запросов по Вызовам Пользователя указаны в Приложении №5, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
   18. **API (Application Program Interface)** — это интерфейс прикладного программирования, который представляет собой набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, которые предоставляются сервисом для использования во внешних программных продуктах. API предоставляет Заказчик или его технологический Партнер.
2. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по реализации Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей, а именно по настройке и адаптации Информационных материалов и Голосового Ассистента под Сервис Заказчика (далее – «Инсталляционные услуги»), если это предусмотрено в рамках конкретного Сервиса в соответствие с Приложениями к Договору, после чего приступает к оказанию услуг по приему и / или передаче и обслуживанию Вызовов Пользователей с помощью ГА в рамках Сервиса на условиях, предусмотренных настоящим Договором (далее – «Услуги»), а Заказчик оплачивает Исполнителю вознаграждение за оказанные Инсталляционные услуги (при наличии) и Услуги, которые рассчитываются в порядке и на условиях, согласованных в настоящем Договоре и Приложениях к нему.
   2. Исполнитель не участвует во взаиморасчетах Заказчика с Пользователями (если таковые имеются) за услуги, предоставляемые Пользователям Заказчиком (или его партнерами), и не отвечает по обязательствам Заказчика при оказании Заказчиком услуг связи и иных услуг, предоставляемых Пользователям.
   3. Исполнитель вправе привлекать любых третьих лиц, технических, сервисных партнеров для оказания Услуг в любой их части и на любой территории стран мира, оставаясь при этом ответственным перед Заказчиком за действия третьих лиц в рамках настоящего Договора.
3. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**
   1. **Исполнитель принимает на себя следующие обязательства:**
      1. Организовать выделение Номера маршрутизации для обработки Вызовов для обслуживания с помощью ГА на собственном оборудовании Исполнителя, если иное не указано в описании Сервиса в приложениях у Договору.
      2. Обеспечить доступ Пользователей к Сервису с обслуживаем ГА путем приема и обслуживания Вызовов, поступающих на Номер маршрутизации с Сервисного номера, предоставление услуг Пользователям по их запросам, предоставление им Информационных материалов в рамках их запросов, в соответствии с согласованной логикой обслуживания, приведенной в Приложениях по Сервисам к Договору.
      3. Осуществлять учет Входящего/Исходящего трафика, поступающего / отправленного с Номера маршрутизации использованием для проведения расчетов по предоставленным услугам Заказчику за Отчетный период. Сроки и формат взаимодействия Сторон в рамках формирования Заказчику форм статистики работы ГА, Стороны согласовывают в рабочем порядке по электронной почте.
      4. Обеспечивать непрерывное обслуживание Вызовов в порядке, указанном в настоящем Договоре. Режим обслуживания – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году, за исключением времени перерывов на профилактические работы и / или устранения повреждений по причине технических аварий.
      5. Обеспечить ТО и СС для достижения необходимого уровня масштабирования и оперативного мониторинга работы ПАК и ГА в рамках настоящего Договора.
      6. Оповещать в срок не более \_\_ (\_\_\_\_\_) часов\_ о выходе из строя и характере повреждения ПАК, необходимого для оказания услуг, а также о необходимости и фактах проведения профилактических и иных работ в рамках ГА не позднее, чем за 3 (трое) суток до их начала, одному из следующих представителей Заказчика по одному из указанных каналов взаимодействия:
         1. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         2. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         3. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

3.1.6.4. При этом общее время проведения профилактических и иных работ, препятствующих оказанию услуг Исполнителем по настоящему Договору не должно превышать 24 (двадцать четыре) часов в течение каждого Отчетного периода.

* + 1. Обеспечить выполнение необходимых интеграционных взаимодействий с базами данных Заказчика (далее – «БД») и CRM-системы для получения доступа к Информационным материалам Заказчика при технической готовности со стороны Заказчика или его третьих лиц. Получить у Заказчика, в согласованный с ним срок API доступ (с полным описанием) к БД и CRM-системы Заказчика, либо письменное уведомление и задержках предоставления такого доступа, что может повлиять на сроки оказания Исполнителем Инсталляционных услуг по Договора.
    2. Производить адаптацию полученных от Заказчика Информационных материалов, включая, но не ограничиваясь, доработку сценариев диалога ГА, а также производить иные необходимые доработки Информационных материалов их и последующую реализацию в сценариях обслуживания ГА, с использованием полученного от Заказчика доступа к Информационным материалам.
    3. Исполнитель не вправе использовать и распространять переданные Заказчиком Информационные материалы иначе, чем в целях, прямо установленных настоящим Договором и Приложениями к нему.
    4. Исполнитель должен согласовывать с Заказчиком использование товарного знака (знака обслуживания), логотипа, наименования Заказчика, иного упоминания о Заказчике и оказываемых им услугам в рекламных кампаниях Исполнителя, в том числе форму их размещения на рекламных носителях. Дача согласия на упоминание Заказчика в рекламных компаниях Исполнителя в качестве его клиента является правом Заказчика, а не обязанностью.
    5. Обеспечить хранение записей ГА в течение 2 (два) месяцев с даты совершения конкретных вызовов, с последующей передачей их на оборудование Заказчика, если Заказчик сделает соответствующий запрос. Технологический порядок передачи записей ГА Стороны согласовывают в рабочем порядке.
  1. **Заказчик принимает на себя следующие обязательства:**
     1. Предоставить необходимое серверное оборудование в соответствии с требованиями, указанными в Приложении №6.
     2. Предоставить возможность подключения, указанного вендорского решения для реализации Системы.
     3. Обязуется своевременно, в указанные в настоящем Договоре сроки, производить оплату Инсталляционных услуг и Услуг Исполнителя в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
     4. Обязуется информировать Пользователей о возможности получения доступа к Сервису с помощью ГА посредством обращения на Сервисный номер всеми имеющимися у Заказчика средствами.
     5. Обязуется осуществлять маршрутизацию вызовов Пользователей с Сервисного номера Заказчика на Номер маршрутизации и получать вызовы с Номера маршрутизации с целью оказания Услуг Исполнителем.
     6. Обязуется согласовывать с Исполнителем использование товарного знака (знака обслуживания), логотипа, наименования Исполнителя, иного упоминания об Исполнителе и оказываемых услугах в рекламных кампаниях Заказчика, в том числе форму их размещения на рекламных носителях.
     7. Обязуется оплачивать пени за несвоевременную оплату Инсталляционных услуг и/ или Услуг Исполнителя по настоящему Договору в случае выставления Исполнителем соответствующих счетов.
     8. Обязуется не совершать действий, способных нанести финансовый ущерб Исполнителю.
     9. Обязуется самостоятельно осуществлять все взаимодействия с Пользователями в части оказания своих услуг Пользователям, в т.ч. финансовых расчетов за услуги, предоставляемые Заказчиком Пользователю напрямую.
     10. Обязуется оповещать Исполнителя в срок не более 2 (Двух) часов о сбоях или неработоспособности Сервисного номера, о выходе из строя и характере повреждения оборудования, программных средств Заказчика, необходимых для оказания услуг по одному из указанных каналов взаимодействия:
         1. Автоматизированная служба приема обращений – [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:hd@atsaero.ru)
         2. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         3. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         4. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
     11. Обеспечить выделение и техническое сопровождение канала связи между оборудованием Заказчика и Исполнителя в рамках настоящего Договора. Параметры выделенного канала приведены в приложениях с описанием Сервиса к настоящему Договору.
     12. Обеспечить предоставление работоспособного API с полным описанием методов реализации запросов посредством данного API для информационного обмена ГА и БД Заказчика или технологического Партнера / Подрядчика Заказчика с полной инструкцией его использования (составная часть ТЗ) в течение 3 (Три) календарных дней с момента заключения Сторонами настоящего Договора. При этом поддержание работоспособности указанного API осуществляется силами и, в случае необходимости, за счет Заказчика.
     13. Нести ответственность за действия или бездействия своих технологических Партнеров / Подрядчиков по всем обязательствам, касающимся предоставления доступа к указанному API для информационного обмена ГА и БД Заказчика.
     14. Обеспечить непрерывное предоставление доступа к ресурсу Информационных материалов Заказчика, по согласованной форме с Исполнителем, по тематикам вызовов, утвержденным в Приложении к Договору с описанием Сервиса, в рабочем порядке. Нести ответственность перед Пользователями и Исполнителем за актуальность предоставленных Информационных материалов. Предоставить письменно на электронную почту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, параметры доступа к Информационным материалам в течение 3 (Три) календарных дней после заключения настоящего Договора. Обеспечить консультирование специалистов Исполнителя в рамках проводимых интеграционных работ при получении Исполнителем Информационных материалов Заказчика. Обеспечить проведение обновления Информационных материалов по своему графику с уведомлением Исполнителя о проводимых изменениях минимум за 3 (Три) рабочих дня.
     15. Обеспечить прием от Исполнителя идентификатора распознанной тематики запроса Пользователя на ГА (либо иные согласованные с Исполнителем параметры, при необходимости обработки таких) для последующего использования при обработке вызова Специалистами ЦОВ Заказчика. Обеспечить передачу Исполнителю параметров и настроек такого приема.
     16. **Организация Заказчиком дистанционного доступа к Системе** 
         1. **Дистанционный доступ**
            1. Доступ к управлению Системой Заказчика (включая доступ ко всем установленным приложениям) организуется Заказчиком через сеть передачи данных Заказчика с использованием VPN–соединения. Для осуществления дистанционного доступа Заказчиком через систему управления привилегированным доступом (PAM) к Системе (включая доступ ко всем установленным приложениям) в терминальном режиме (Remote Desktop), соблюдая следующие условия:
            2. Исполнителю должно быть доступно только ПО, необходимое для управления Системой. Установка любого дополнительного ПО производится только ИТ службой Заказчика по согласованию с подразделением ИБ Заказчика. Административные права на системы Заказчика Исполнителю не предоставляются.
            3. Из системы PAM отсутствует доступ ко всем ресурсам корпоративной информационной сети Заказчика, за исключением Системы.
            4. Все действия Исполнителя на системах Заказчика могут контролироваться, и в случае выявления действий, противоречащих требованиям ИБ Заказчика, доступ Исполнителя может быть прекращен.
         2. **Организация дистанционного мониторинга**
            1. Для организации удаленного мониторинга установленной Системы средствами Исполнителя, необходимо предоставить удаленный доступ к Системе посредством системы PAM. Система PAM должна оставаться доступной и выделенной для предоставления удаленного доступа в круглосуточном режиме, в противном случае Исполнитель не может гарантировать качество поддержки, предоставляемых специалистами Исполнителя.
            2. При необходимости удалённого подключения, Исполнитель уведомляет Заказчика перед началом проведения работ.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ**
   1. Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре, либо иным способом по согласованию между Сторонами.
   2. Обязанность Заказчика по оплате путем перечисления денежных средств считается исполненной с момента списания денежных средств с корреспондентского счета банка Заказчика по каждому платежу соответственно.
   3. Стоимость Услуг (вознаграждение) Исполнителя рассчитывается согласно тарификации, приведённой в Приложении №2 к настоящему Договору.
   4. Общая стоимость, оказываемых Исполнителем Услуг, не может превышать 2 000 000,00 (Два миллиона) рублей, включая НДС.
   5. Началом предоставления Исполнителем Услуг, служит дата, указанная в подписываемом Сторонами Протоколе о начале предоставления услуг (Форма протокола содержится в Приложении №4 к настоящему Договору), если иная дата не согласована Сторонами в Приложении к Договору с описанием Сервиса.
   6. С даты, указанной Сторонами в Протоколе о начале предоставления услуг, Исполнитель оказывает, а Заказчик оплачивает Услуги, предоставляемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором.
   7. По окончании Инсталляционных услуг Стороны подписывают Акт оказанных Инсталляционных услуг по форме, приведенной в Приложении №3.1 настоящего Договора.
   8. В срок не позднее 3 (третьего) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, Исполнитель составляет и направляет Заказчику Акт оказанных услуг (форма Акта приведена в Приложении №3.2 к настоящему Договору) за истекший Отчетный период, подписанный со стороны Исполнителя, счет-фактуру и счет на оплату по Услугам, оказанным Исполнителем в рамках настоящего Договора. Акт составляется на основании данных статистики Исполнителя по обслуженному Входящему трафику и / или Исходящему трафику.
   9. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта оказанных услуг, Заказчик обязан подписать и направить Исполнителю Акт оказанных услуг или предоставить письменный мотивированный отказ от подписания указанного Акта. В случае, если Акт или мотивированный отказ не направлены Исполнителю в указанный в настоящем пункте срок, Акт считается подписанным со стороны Заказчика, Услуги приняты и подлежат оплате.
   10. На случай, если одна Сторона отказывается подписывать Акт, составленный и направленный ей на подпись другой Стороной, Стороны договариваются принять все меры к рассмотрению споров и разногласий путем переговоров не позднее окончания следующего Отчетного периода. В случае выявления необоснованно начисленной суммы, Исполнитель обязуется произвести корректировку в счете за следующий Отчетный период. Если Стороны не урегулируют имеющиеся разногласия до окончания следующего Отчетного периода, то споры разрешаются в порядке, установленном в разделе 11 настоящего Договора.
   11. Вознаграждение Исполнителя по Услугам в рамках настоящего Договора за Отчетный месяц оплачиваются Заказчиком в течение \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) календарных (рабочих) дней после подписания Акта оказанных услуг.
   12. Стороны будут проводить сверку взаиморасчетов по Договору с подписанием соответствующих актов не реже 1 раза в год. Каждая Сторона обязуется подписывать акт о сверке взаиморасчетов, предоставленный другой Стороной, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.
   13. Стороны особо оговорили, что в отношении любого денежного обязательства Сторон друг перед другом, предусмотренного или вытекающего из Договора, в чем бы оно не заключалось, Стороны не имеют права на получение процентов или иных дополнительных платежей, как по правилам ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, так и по иным основаниям.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. В случае несвоевременного исполнения Заказчиком обязательств по оплате, Исполнитель вправе начислить пени в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки платежа, но в размере, не превышающем сумму просроченного платежа. Оплата пени не освобождает Заказчика от исполнения обязательств по настоящему Договору.
   2. Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за оказание Услуг и деятельность привлеченных им третьих лиц в порядке и режиме, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством РФ.
   3. Заказчик несет ответственность за точность и достоверность данных Информационных материалов, технологического функционала в зоне его ответственности, предоставляемых, в рамках проводимой сторонами интеграции в рамках ГА. В случае неточного и недостоверного предоставления Заказчиком Исполнителю указанной информации, повлекшего для Пользователя невозможность получения услуг Заказчика или получение на иных условиях, чем указано в Информационных материалах, переданных Заказчиком, ответственность по претензиям и искам, в том числе о возмещении причиненных убытков и морального ущерба, заявленным Пользователем, несет Заказчик. Исполнитель при этом не несет ответственность за не качественное оказание Услуг.
   4. Заказчик самостоятельно принимает и рассматривает претензии от Пользователей и ведет претензионную работу с Пользователями относительно качества услуг Исполнителя.
   5. В случае нарушения Заказчиком обязательств, предусмотренных п.п. 3.2.3., 3.2.5, 3.2.9 – 3.2.12, настоящего Договора и их неустранения после получения уведомления от Исполнителя, Исполнитель в течение 15 дней с момента направления уведомления Заказчику о необходимости устранить такое нарушение вправе приостановить оказание Инсталляционных услуг / Услуг на срок до 30 (Тридцати) дней. Если после истечения срока приостановки оказания Инсталляционных услуг / Услуг, указанного в настоящем пункте, Заказчик не устранил нарушение обязательств, Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор во внесудебном порядке, уведомив Заказчика об одностороннем отказе от исполнения обязательств за один день до расторжения.
   6. В случае появления у Заказчика имущественных потерь по итогам налогового контроля в виде доначисленных сумм налогов, пени, штрафов, отказов в налоговых вычетах по НДС в соответствии с положениями ст. 54.1 Налогового кодекса РФ, в том числе, в результате искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов), об объектах налогообложения, подлежащих отражению в налоговом и (или) бухгалтерском учете либо налоговой отчетности налогоплательщика; по основаниям получения необоснованной налоговой выгоды ввиду фиктивности сделок, совершенных Исполнителем в течение срока действия настоящего Договора, или в результате привлечения к исполнению договоров третьих лиц без проявления должной осмотрительности и обладающих признаками «фирм-однодневок» в том понимании, в каком этот термин используется судебной практикой и налоговыми органами (в том числе контрагентов, отвечающих признакам недобросовестного налогоплательщика), Исполнитель обязан возместить Заказчику имущественные потери в размере доначисленных налогов, пени, штрафов, в том числе суммы отказа в налоговых вычетах НДС.

Исполнитель обязан возместить Заказчику указанные выше имущественные потери в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования (требование выставляется по факту получения Заказчиком соответствующей информации от налоговых органов).

Получение Заказчиком, указанной выше информации от налоговых органов, является основанием для одностороннего внесудебного отказа от исполнения Договора по инициативе Заказчика (Договор считается расторгнутым в день получения Исполнителем письменного уведомления о расторжении, если иной срок не установлен в уведомлении или не согласован Сторонами).

* 1. Заказчик вправе в одностороннем порядке произвести удержание / зачет неустоек (штрафов, пеней) и / или убытков из любых сумм, причитающихся Исполнителю по условиям настоящего Договора, или (по усмотрению Заказчика) потребовать выплаты сумм штрафов и / или убытков в течение 7 (семи) рабочих дней с даты их предъявления к оплате.
  2. Любые убытки Исполнителя, возникшие в связи с заключением, исполнением и / или прекращением Договора, возмещаются Заказчиком только в части реального ущерба и только в той его сумме, которая образована фактически произведенными и документально подтвержденными расходами Исполнителя, объективно необходимыми для восстановления нарушенного права либо для восстановления утраченного или поврежденного имущества в пределах его фактической стоимости на момент утраты / повреждения, но в любом случае не более суммы Договора.

1. **ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ**
   1. Каждая из Сторон заявляет и заверяет следующее.
      1. Сторона является юридическим лицом, созданным в установленном порядке и осуществляющим свою деятельность по законодательству Российской Федерации, имеет права и полномочия на владение своим имуществом, активами и доходами для осуществления своей деятельности в её нынешнем виде.
      2. Сторона имеет право заключить Договор, а также исполнять иные обязательства, предусмотренные Договором.
      3. Стороной были приняты все необходимые корпоративные решения, были получены или совершены и являются действительными все необходимые разрешения, одобрения, согласования, лицензии, освобождения, регистрации, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по Договору.
      4. Органы управления Стороны являются действующими, избраны (назначены) уполномоченными лицами (органами управления) в соответствии с учредительными документами и действующим законодательством Российской Федерации, в их состав не входят дисквалифицированные лица.
      5. Лица, подписывающие и исполняющие Договор от имени Стороны, надлежащим образом уполномочены последней на совершение всех необходимых действий по подписанию и исполнению Договора.
      6. Сторона не имеет признаков банкротства, не принято корпоративных решений о её реорганизации или ликвидации, нет законных оснований к её исключению из Единого государственного реестра юридических лиц по решению регистрирующего органа.
      7. Исполнение Договора не противоречит и не приведет к нарушению какого-либо договора, стороной которого является Сторона.
      8. Сторона уплачивает все налоги и сборы, а также ведет и своевременно подает налоговую, статистическую и иную отчетность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
      9. Сторона отражает все операции хозяйственной деятельности в первичной документации, в бухгалтерской, налоговой, статистической и иной отчетности, которую она обязана вести.
   2. Заверения, перечисленные в настоящем разделе, являются, в соответствии со ст. 431.2 ГК РФ, заверениями об обстоятельствах. В случае недостоверности указанных в настоящем разделе заверений Сторона, предоставившая недостоверные заверения об обстоятельствах, обязуется возместить другой Стороне по её требованию убытки, причиненные недостоверностью таких заверений. Признание Договора незаключенным или недействительным само по себе не препятствует наступлению вышеуказанных последствий.
2. **УВЕДОМЛЕНИЯ И ОБМЕН ДОКУМЕНТАМИ**
   1. Если иное прямо не предусмотрено Договором, любые уведомления, извещения, заявления, указания, требования, предложения, согласования, корреспонденция, иные юридически значимые сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Договором или в связи с ним (далее – «уведомление»), должны быть оформлены в письменной форме, на фирменном бланке Стороны (при наличии), составлены на русском языке, иметь неповторяющийся (в рамках отношений Сторон по Договору) номер и дату составления, удостоверены подписью уполномоченного лица Стороны, скреплены печатью Стороны (при наличии) и доставлены одним из следующих способов:
      1. путем передачи лично в руки уполномоченным представителям Сторон (вручение курьером по адресу Стороны, указанному в Договоре, считается вручением лично в руки); либо
      2. путем передачи предоплаченным почтовым отправлением с объявленной ценностью и описью вложения и с уведомлением о вручении по адресу Стороны, указанному в Договоре.
   2. В случаях, прямо указанных в Договоре, допускается направление уведомлений по факсимильной связи или электронной почте без последующей передачи оригинала.
   3. В любом случае не допускается направление уведомлений на почтовые адреса или с почтовых адресов публичных электронных почтовых служб (mail.ru, yandex.ru, rambler.ru, hotmail.com и др.). Все уведомления должны направляться по указанным в настоящем Договоре адресам.
   4. Датой и временем получения уведомлений, доставленных курьером, считается дата и время отметки о получении уведомления, проставленной на копии уведомления «для отметки».
   5. Дата и время получения уведомлений, направленных предоплаченным заказным почтовым отправлением, определяются по правилам Гражданского кодекса Российской Федерации.
   6. Датой и временем получения уведомлений, направленных по факсу, являются дата и время получения на факсимильный аппарат получающей Стороны в соответствии с отметкой на отчете факсимильного аппарата направляющей Стороны.
   7. Датой и временем получения уведомления по электронной почте являются дата и время его получения на адрес электронной почты получающей Стороны, но не позднее чем день, следующий за днём направления такого уведомления.
   8. В любых уведомлениях относительно Договора Стороны ссылаются на номер и дату Договора. При направлении уведомления по электронной почте подпись обязательно должна содержать фамилию и имя, а также отчество (если применимо) лица, уполномоченного Стороной на направление соответствующего уведомления, наименование уполномочившей лицо Стороны.
   9. В случае изменения реквизитов, указанных в Договоре, соответствующая Сторона обязана незамедлительно в письменной форме известить другую Сторону. Неблагоприятные последствия, возникшие в связи с ненадлежащим извещением, возлагаются на Сторону, изменившую свои реквизиты.
   10. Исполнитель в течение всего срока действия Договора направляет Заказчику письменные уведомления (с приложением копий подтверждающих документов, заверенных подписью уполномоченного лица и печатью) в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента наступления любого из следующих событий:
       1. изменение адреса государственной регистрации и (или) почтового адреса;
       2. изменение банковских реквизитов;
       3. изменение учредительных документов;
       4. изменение ИНН и (или) КПП;
       5. принятие решения о смене наименования;
       6. принятие решения о реорганизации;
       7. введение процедуры банкротства;
       8. принятие решения о добровольной ликвидации;
       9. принятие решения об уменьшении уставного капитала.
   11. За каждый случай нарушения срока направления или не направления Исполнителем уведомления о наступившем событии из числа указанных в пункте 7.10. Договора Исполнитель обязуется уплатить Заказчику неустойку в размере 5 000 (пяти тысяч) рублей, а также возместить все причиненные убытки (в части, не покрытой неустойкой), в том числе от блокировки операций по счетам Заказчика, связанной с непринятием налоговым органом у Заказчика деклараций по налогу на добавленную стоимость, возникшей по причине некорректного указания реквизитов Исполнителя, допущенного из-за ненадлежащего исполнения Исполнителем обязанности по пункту 7.10. Договора.
   12. Кроме того, Исполнитель письменно уведомляет Заказчика обо всех собственниках Исполнителя на момент заключения Договора, а также обо всех изменениях в цепочке собственников (включая бенефициаров, в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах Исполнителя с приложением подтверждающих документов в течение 5 (пяти) дней с момента таких изменений.
3. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его заключения и действует в течение одного года или до момента достижения максимальной суммы по договору, указанной в п. 4.4.
   2. Договор может быть изменен или дополнен по взаимному соглашению Сторон. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными на то представителями обеих Сторон.
   3. Договор может быть расторгнут любой Стороной (односторонний внесудебный отказ от Договора) после письменного уведомления о намерении расторгнуть Договор, направленного другой Стороне не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора. Расторжение Договора не освобождает Стороны от выполнения финансовых обязательств, принятых на себя в период действия Договора, по исполненным надлежащим образом обязательствам.
   4. Если любая Сторона допускает нарушение условий Договора (кроме нарушений, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы) и если такое нарушение или неисполнение не исправлено в течение 60 (шестидесяти) дней по получении письменного уведомления от другой Стороны о таком нарушении или неисполнении, тогда Сторона может по своему усмотрению после доставки нарушающей Стороне письменного уведомления о таком нарушении или неисполнении заявить отказ от исполнения обязательств в одностороннем порядке.
   5. Обстоятельства, вызванные угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), а также принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления меры по ограничению ее распространения, не являются существенным изменением обстоятельств по смыслу ст. 451 Гражданского кодекса РФ.

Каждая из Сторон самостоятельно несет все риски, которые могут возникнуть в связи с указанными обстоятельствами, при исполнении Договора.

Стороны не вправе ссылаться на указанные обстоятельства и вызванные ими последствия, как на существенное изменение обстоятельств, дающее право требовать расторжения или изменения договора в соответствии со ст. 451 Гражданского кодекса РФ.

1. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. препятствий, возникших после заключения Договора, находящихся вне контроля Сторон, в результате событий чрезвычайного характера, находящихся вне контроля Сторон, которые Стороны не могли разумно предвидеть, предотвратить или преодолеть, если эти обстоятельства или их последствия существенным образом повлияли на исполнение обязательств по Договору.
   2. К событиям чрезвычайного характера в контексте Договора относятся в том числе, но не ограничиваясь этим: наводнение, землетрясение, шторм, иные проявления сил природы, а также война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, эпидемии, принятие органом государственной власти или управления правового акта, повлекшего невозможность исполнения Договора.
   3. При наступлении вышеуказанных обстоятельств Сторона, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств по Договору вследствие обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение 3 (трех) календарных дней известить в письменном виде другую Сторону о наступлении этих событий. Извещение должно содержать данные о наступлении и характере обстоятельств и возможных их последствиях. В качестве подтверждения возникновения обстоятельств непреодолимой силы Сторона, ссылающаяся на них, должна в разумный, технически выполнимый срок предоставить соответствующее подтверждение (Сертификат) из Торгово-Промышленной Палаты Российской Федерации или документ, исходящий от иного компетентного государственного органа.
   4. Сторона также без промедления, т.е. при первой же технической возможности, должна известить другую Сторону в письменном виде о прекращении таких обстоятельств.
   5. Не извещение или несвоевременное извещение другой Стороны Стороной, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, о наступлении обстоятельств, освобождающих ее от ответственности, влечет за собой утрату права для этой Стороны ссылаться на такие обстоятельства.
   6. После получения данного сообщения Стороны обязаны обсудить целесообразность дальнейшего исполнения обязательств по Договору и заключить дополнительное соглашение с обязательным указанием новых сроков, порядка и стоимости его исполнения, которые с момента его подписания становятся неотъемлемой частью Договора, либо инициировать процедуру расторжения Договора.
   7. При отсутствии своевременного извещения виновная Сторона обязана возместить другой Стороне убытки, причинённые не извещением или несвоевременным извещением.
   8. Наступление обстоятельств, вызванных действием непреодолимой силы, влечёт соразмерное увеличение срока исполнения Договора на период действия указанных обстоятельств, если они действуют не более 2 (двух) месяцев подряд. Если обстоятельства непреодолимой силы или их последствия будут длиться более 2 (двух) месяцев, то Стороны обсудят, какие меры следует принять для продолжения исполнения Договора. Если Стороны не смогут договориться в течение 15 (пятнадцати) календарных дней, то каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора, в таком случае Стороны проведут взаимные расчеты в соответствии с условиями Договора. При этом упущенная выгода не возмещается.
   9. Если, по мнению Сторон, исполнение Договора может быть продолжено в порядке, действовавшем согласно настоящему Договору до начала действия обстоятельств непреодолимой силы, то срок исполнения обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы и их последствия. Санкции за просрочку исполнения обязательств в данном случае не начисляются.
   10. Обстоятельства, вызванные угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), а также принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления меры по ограничению ее распространения, в частности, установление обязательных правил поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, запрет на передвижение транспортных средств, ограничение передвижения физических лиц, приостановление деятельности предприятий и учреждений, отмена и перенос массовых мероприятий, введение режима самоизоляции граждан и т.п., не являются форс-мажорными обстоятельствами (обстоятельствами непреодолимой силы) и не могут рассматриваться Сторонами в качестве обстоятельств, освобождающих от исполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств полностью или частично. Стороны не вправе ссылаться на указанные обстоятельства и вызванные ими последствия как на основание для освобождения от ответственности.
2. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Стороны настоящим подтверждают, что вся информация, которой они обмениваются в рамках настоящего Договора, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон и не подлежащей разглашению, поскольку составляет служебную и/или коммерческую тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам.
   2. Никакая такая информация не может быть разглашена какой-либо из Сторон каким бы то ни было другим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой Стороны, кроме случаев прямо предписанных действующим законодательством, в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения (кроме случаев, когда конфиденциальность сведений должна сохраняться более длительный срок в силу специфики такой информации/сведений и/или требований законодательства в отношении такой информации/сведений).
   3. Каждая Сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.
   4. В указанных целях Стороны обязаны ограничить со своей стороны круг лиц, имеющих доступ к такой информации, теми лицами, которым такая информация необходима для надлежащего исполнения настоящего Договора.
   5. Стороны подтверждают понимание важности вопроса о конфиденциальности информации, составляющей коммерческую тайну (далее – Конфиденциальная информация), и соглашаются принять на себя следующие обязательства: к Конфиденциальной информации относится любая информация, полученная Получающей стороной от Раскрывающей стороны, в соответствии с предметом настоящего Договора, в устной и письменной форме, на любых материальных, электронных или иных носителях информации, а также показанная визуально с использованием какого-либо оборудования. Получающая сторона не будет разглашать полученную ею от Раскрывающей стороны Конфиденциальную информацию какому-либо другому лицу, предприятию, организации и не будет использовать эту информацию для своей собственной выгоды, за исключением цели, определенной предметом настоящего Договора. Получающая сторона будет соблюдать столь же высокую степень секретности во избежание разглашения или использования этой информации, какую Получающая сторона соблюдала бы в разумной степени в отношении своей собственной Конфиденциальной информации.
   6. Конфиденциальная информация не будет считаться таковой и Получающая сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

* Уже ставшая известная Получающей стороне до заключения Договора.
* Является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Раскрывающей стороны.
* Легально получена от третьей стороны без ограничения и без нарушения настоящего Договора.
* Представлена Раскрывающей стороной третьей стороне без нарушения условий настоящего Договора.
* Независимо разработанная Получающей стороной, при условии, что лицо или лица, разработавшие ее, не имели доступа к Конфиденциальной информации.
* Разрешена к выпуску письменным разрешением Раскрывающей стороны.
* Раскрыта органам государственной власти и местного самоуправления, а также иным государственным органам, по их мотивированному запросу, в соответствии с действующим законодательством. При этом Получающая сторона вправе потребовать от органов государственной власти, иных государственных органов, органов местного самоуправления, которым предоставлена Конфиденциальная информация, соблюдения обязанностей по охране ее конфиденциальности.
  1. Получающая сторона несет ответственность перед Раскрывающей стороной за разглашение Конфиденциальной информации, произошедшей по вине Получающей стороны и в нарушение условий настоящего Договора, в том числе, Получающая сторона несет безусловную ответственность за действия всех своих работников, приведшие к разглашению Конфиденциальной информации третьим лицам, даже в случае увольнения таких работников на момент разглашения Конфиденциальной информации. В случае разглашения Конфиденциальной информации третьим лицам Получающей стороной в нарушение условий настоящего Договора, Получающая сторона обязуется возместить в соответствии с действующим законодательством, Раскрывающей стороне убытки, понесенные в результате такого разглашения Конфиденциальной информации.
  2. В случае реорганизации или ликвидации одной из сторон, в соответствии с действующим гражданским законодательством, реорганизуемая или ликвидируемая сторона должна принять все возможные меры для обеспечения сохранности Конфиденциальной информации. Получающая сторона обязана незамедлительно сообщить Раскрывающей стороне о допущенном Получающей стороной либо ставшем ей известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании Конфиденциальной информации третьими лицами.
  3. Исполнитель вправе передавать Конфиденциальную информацию своей материнской компании и аффилированным организациям, и подразделениям, если передача такой информации является разумно необходимой для исполнения им своих обязательств по настоящему Договору по письменному предварительному разрешению Передающей стороны. При этом Исполнитель обязуется обеспечить неразглашение Конфиденциальной информации перечисленными в настоящем пункте лицами.
  4. Предоставление доступа к Конфиденциальной информации будет осуществляться только тем сотрудникам и должностным лицам Сторон, которым Конфиденциальная информация непосредственно необходима для исполнения Договора. Стороны обязаны оформить соглашения о конфиденциальности с сотрудниками и иными лицами, которым предоставляется доступ к Конфиденциальной информации.
  5. Исполнитель не вправе использовать Конфиденциальную информацию в официальных бюллетенях, пресс-релизах, официальных сообщениях и публикациях. До момента выпуска каких-либо официальных бюллетеней, пресс-релизов, официальных сообщений и публикаций, прямо или косвенно касающихся Договора, Исполнитель обязуется направлять Заказчику проекты таких документов для ознакомления.
  6. В случае необходимости раскрытия Конфиденциальной информации в целях исполнения требований законов, иных нормативных правовых актов, распоряжений суда или предписаний органов исполнительной власти, раскрывающая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом другую Сторону и раскрыть Конфиденциальную информацию таким образом, чтобы обеспечить ее максимально возможную защиту.
  7. В случае нарушения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим разделом, Исполнитель обязуется возместить Заказчику все понесенные убытки, а также уплатить штраф в размере 10 (десять) процентов от Цены Договора.

1. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
   1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем переговоров.
   2. Все споры, разногласия и претензии, возникающие из/в связи с настоящим Договором, которые не могут быть разрешены к взаимному удовлетворению Сторон путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения одной Стороной от другой Стороны письменного требования о разрешении спора, передаются на рассмотрение Арбитражного суда города Москвы.
2. **АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**
   1. При исполнении обязательств Стороны, их аффилированные лица, работники или лица, действующие от их имени и (или) в их интересах:
      1. лично или через посредников не осуществляют, не предлагают, не требуют, не добиваются, не разрешают, не дают согласие осуществлять передачу или получение вознаграждения в виде денежных средств, ценных бумаг, иного имущества, оказания услуг имущественного характера, предоставления имущественных прав прямо или косвенно любым лицам, включая, но, не ограничиваясь, коммерческим организациям и их представителям, органам власти и самоуправления, государственным и муниципальным служащим, для оказания влияния на действия или решения этих или иных лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или реализовать неправомерные цели, а также не оказывают содействие в реализации данных незаконных действий;
      2. не злоупотребляют и не пренебрегают своими полномочиями в целях извлечения выгод и преимуществ для себя или других лиц либо нанесения вреда другим лицам;
      3. не осуществляют действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
   2. В случае возникновения у Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону об этом в письменной форме.
   3. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящих условий контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также в действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
   4. Стороны прилагают разумные усилия, чтобы минимизировать риск возникновения деловых отношений с контрагентами, вовлеченными в коррупционную деятельность, а также оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции. Стороны обязуются обеспечивать непрерывное функционирование системы внутреннего контроля, соблюдать регламенты и политики по мониторингу, запрещению и предотвращению каких-либо действий, которые могут рассматриваться как нарушение антикоррупционного законодательства.
   5. Стороны признают, что их возможные неправомерные действия и нарушение антикоррупционных условий могут повлечь за собой неблагоприятные последствия - от понижения рейтинга надежности контрагента до существенных ограничений по взаимодействию с контрагентом, вплоть до расторжения договора.
   6. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по выявленным фактам с соблюдением принципов конфиденциальности и применением эффективных мер по устранению практических затруднений и предотвращению возможных конфликтных ситуаций.
   7. Стороны гарантируют полную конфиденциальность при исполнении антикоррупционных условий, а также отсутствие негативных последствий как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.
3. **АНТИСАНКЦИОННАЯ ОГОВОРКА**
   1. Исполнитель настоящим подтверждает, что не является объектом каких-либо применимых санкций и не принадлежит прямо или косвенно (50% или более акций/долей), не контролируется и не действует по указанию или в интересах физического или юридического лица, которое является объектом применимых санкций.

Термин «применимые санкции» означает любые законодательные, нормативные, экономические или иные запреты/ограничения/ограничительные меры или иные аналогичные механизмы, которые ограничивают отношения с некоторыми странами или отдельными лицами, и которые были оформлены в соответствии с законодательством страны или объединения стран (например, Европейский Союз).

* 1. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика немедленно, если Исполнитель или любое другое физическое или юридическое лицо, указанное в п. 1, станет объектом каких-либо применимых санкций после заключения Договора.
  2. Заказчик имеет право немедленно расторгнуть и (или) прекратить исполнение Договора, если станет известно, что Исполнитель или любое другое физическое или юридическое лицо, указанное в п. 1, являлось объектом применимых санкций в момент заключения Договора и данная информация не была раскрыта, или если Исполнитель или любое физическое, или юридическое лицо, указанное в п. 1 в любой момент, следующий за моментом заключения Договора, но в пределах срока действия или исполнения Договора станет объектом применимых санкций.
  3. Расторжение и (или) прекращение исполнения Договора согласно п. 13.3 не создаёт для Заказчика обязательства в отношении возмещения расходов/убытков, иных платежей и/или затрат Исполнителя, возникающих/возникших в связи с таким расторжением и (или) прекращением исполнения. Расторжение и (или) прекращение исполнения Договора осуществляется путем направления Заказчику письменного уведомления не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения и (или) прекращения действия Договора. Договор считается расторгнутым и (или) прекращенным с даты, указанной в уведомлении о расторжении Договора.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.
   2. Договор заключается путем собственноручного подписания уполномоченным представителем каждой Стороны каждого его оригинального экземпляра.
   3. Договор является обязательным для правопреемников Сторон.
   4. Любая договоренность между Сторонами, влекущая за собой новые обязательства Сторон, которые не вытекают из условий Договора, а равно изменение обязательств, установленных Договором, считаются действительными, если они подтверждены Сторонами в письменной форме в виде дополнительного соглашения к Договору, подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены печатями.
   5. Если какое-либо положение Договора признано недействительным в соответствии с действующим законодательством, это не затрагивает и не ограничивает действительность остальных положений Договора. После того, как какое-либо из положений Договора будет признано недействительным, Стороны должны договориться о внесении соответствующих изменений в Договор.
   6. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными на, то представителями обеих Сторон.
   7. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
   8. Стороны не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного на то согласия другой Стороны.
   9. Стороны обязуются предпринять все необходимые действия в целях недопущения причинения вреда репутации Сторон и их товарных знаков (знаков обслуживания) при исполнении настоящего Договора.
   10. Стороны обязуются немедленно уведомлять друг друга обо всех изменениях почтовых и платежных реквизитов, контактных номеров телефонов, факсов и адресов электронной почты. До момента надлежащего уведомления об изменении банковских и/или почтовых реквизитов, все и любые платежи, и уведомления, осуществленные на условиях настоящего Договора по старым счетам и адресам, засчитываются как надлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.
   11. При необходимости предоставления уведомлений Сторонами друг другу каждое такое уведомление должно быть совершено письменно, если иное не указано в Договоре, и вручено через уполномоченных представителей Сторон под роспись, либо направлено заказной почтой с уведомлением о вручении, либо курьером, осуществляющим доставку под подпись в получении, по соответствующим указанным в настоящем Договоре адресам или иным периодически письменно сообщаемым Сторонами друг другу адресам с обязательным дублированием уведомления на электронный адрес Исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Любое уведомление по настоящему Договору будет считаться полученным в момент его доставки, указанный в уведомлении о вручении или курьерской квитанции. В случае отправления уведомлений посредством электронной почты уведомления считаются полученными Стороной в день их отправки уполномоченным лицом по адресам, указанным в Договоре.
   12. Настоящий Договор составлен в 2 экземплярах - по одному для каждой Стороны (один для Заказчика и один для Исполнителя), имеющих одинаковую юридическую силу для каждой Стороны Договора.
   13. Приложения:

Приложение №1 – Описание Сервиса

Приложение №2 – Вознаграждение Исполнителя

Приложение №3.1 – Акт оказанных Инсталляционных услуг

Приложение №3.2 – Форма Акта оказанных услуг

Приложение №4 – Форма Протокола о начале оказания услуг

Приложение №5 – Соглашение об использовании электронных документов

Приложение №6 – Технические требования к реализации Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей

Приложение №7 – Сведения о бенефициарах

Приложение №8 – Требования в области информационной безопасности при выполнении работ (оказании услуг) с использованием информационных средств ООО «Иркутскэнергосбыт»

* 1. Каждая из Сторон осуществила надлежащую юридическую экспертизу текста Договора, в связи с чем Стороны договорились считать, что текст Договора был составлен Сторонами совместно, и принцип толкования «против составившей текст Стороны» в отношении Договора применяться не будет.
  2. При толковании Договора, в особенности тех его положений, которые относятся к распределению рисков и ответственности между Сторонами, должно приниматься во внимание то обстоятельство, что каждая из Сторон полагается на квалификацию, компетенцию и опыт другой Стороны.
  3. С момента заключения Договора его положения заменяют собой любые предыдущие договорённости, переговоры, переписку, предложения, заявки, встречные предложения, оферты, встречные оферты, гарантийные письма, договоры, заверения, условия или гарантии между Сторонами в отношении предмета Договора. Любые подобные предыдущие договорённости, предшествующие Договору, не принимаются во внимание для определения содержания Договора при толковании его условий.
  4. При обнаружении расхождений или противоречий между текстами Договора и какого-либо из приложений к нему приоритетом будет пользоваться текст документа, совершенного Сторонами позднее. Если указанные документы были совершены Сторонами одновременно, приоритетом будет пользоваться текст Договора, кроме случаев, когда в приложении содержится прямое указание на то, что текст данного приложения пользуется приоритетом.
  5. Договор, а также вся связанная с ним документация, уведомления и сообщения составляются на русском языке. Если какой-либо из документов составлен одновременно на русском и иностранном языке, при толковании такого документа приоритетом будет пользоваться текст на русском языке.
  6. Стороны гарантируют соблюдение требований всех нормативных актов, действующих на территории Российской Федерации, включая все федеральные, региональные нормативные акты субъекта Российской Федерации, муниципальные нормативные акты, влияющие на выполнение Договора и обязательные для Сторон.

1. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  ИНН/КПП 3808166404/997650001  ОГРН 1073808009659  Банковские реквизиты:  р/с 40702810290040001681  к/с 30101810300000000728  БИК 042520728  Иркутский филиал Банка СОЮЗ (АО) г. Иркутск  Юридический адрес: Российская Федерация, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Лермонтова, д. 257, 664033  Почтовый адрес: г. Иркутск, ул. Лермонтова, 257, офис 802, 664033, а/я 301  Тел.: (3952) 790-777, 790-574, 795-567  Факс: (3952) 790-691  E-mail: [irk\_es@es.irkutskenergo.ru](mailto:irk_es@es.irkutskenergo.ru)  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 1**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г**

**Описание Сервиса**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г**

**Общество с ограниченной ответственностью «Иркутская Энергосбытовая компания» (ООО «Иркутскэнергосбыт»)** (ОГРН 1073808009659), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Директора **Харитонова Андрея Юрьевича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе Заказчик и Исполнитель именуется – «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона»,

составили настоящее Приложение к **Договору №** г. (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **Услуги Заказчика, о которых Исполнитель обязуется информировать Пользователей в рамках настоящего Договора:**
   1. **Название Сервиса** – «**Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**».
   2. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель по заданию Заказчика оказывает услуги по реализации Сервиса с помощью ГА и обслуживанию Входящего трафика, а Заказчик обязуется оплатить оказанные Услуги на условиях Договора.
   3. Стоимость Услуг по Сервису Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приведена в Приложении №2 к настоящего Договора.
   4. Перечень оказываемых Исполнителем Услуг в рамках Сервиса по Договору состоит из следующих категорий – Предоставление Пользователям справочных и информационных услуг в голосовом автоматическом режиме, круглосуточно и по запросам Пользователей.
   5. В случае, если запрос/вызов Пользователя в рамках ГА не распознан (намерение Абонента не распознано), то данный Вызов переводится на оборудование Заказчика для последующего обслуживания Специалистами ЦОВ.
   6. Детальную схему вариантов передачи распознанной информации стороны, участники настоящего Договора, согласуют в рабочем порядке по электронной почте.
   7. Полный перечень услуг согласовывается Сторонами в рабочем порядке.
   8. Датой оказания Услуг по Сервису **Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** является дата подписания Протокола о начале оказания услуг Сервиса.
   9. Вызовы по Входящему трафику обслуживаются на оборудовании Исполнителя, находящемся в ЦОД Исполнителя, с использованием ПАК Исполнителя. ПАК Исполнителя включает в себя АТС на базе свободного ПО «Asterisk», ПО распознавания и синтеза речи, ПО, реализующее обработку различных сценариев работы ГА, систему статистики и аналитики, web интерфейс прослушивания записей. Вендорское решение – Яндекс. Облако (SpeechKit). Для передачи телефонных вызовов Пользователей используется выделенный Заказчиком канал связи от оборудования Заказчика (ЦОД Заказчика) до оборудования Исполнителя (ЦОД Исполнителя, находящегося на территории Российской Федерации).
   10. Сроки, этапы, содержание и порядок оказываемых Услуг, указаны в Приложении №1, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
2. **Сервисные номера, режим работы ГА, территория действия ГА, контактные данные Сторон**
   1. Стороны, в рамках настоящего Договора, устанавливают следующие Сервисные номера для Сервиса Заказчика:
      1. +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – номер для входящего трафика по соответствующему каналу получения звонка;
      2. +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – номер для входящего трафика по соответствующему каналу получения звонка;
      3. +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – номер для входящего трафика по соответствующему каналу получения звонка;
      4. +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – тестовые номер
   2. **Номер маршрутизации Исполнителя** IP (внутренний короткий номер для технической маршрутизации звонков): DN 1 Production Робота – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; DN 2 Test Робота – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   3. **Режим работы** Голосового Ассистента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – круглосуточно, 24/7/365. В голосовом автоматическом режиме.
   4. **Территория действия Сервиса** Голосового Ассистента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – территория Российской Федерации.
   5. Структуру и формат использования Информационных материалов, стороны согласовывают в рабочем порядке.
   6. **Контактные данные** Сторон для решения вопросов взаимодействия Сторон по Договору:
   7. **Со стороны Исполнителя:**
      1. По организационным вопросам, коммерческим вопросам и вопросам развития:
         1. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         2. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
      2. По организационным вопросам технического взаимодействия и развития:
         1. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
         2. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
   8. **Со стороны Заказчика:**
      * 1. По организационным вопросам, коммерческим вопросам и вопросам развития: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
        2. По организационным вопросам технического взаимодействия и развития: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
        3. По оперативным вопросам технического взаимодействия: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
        4. По вопросам проведения взаиморасчетов: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**: телефон +7**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**; e-mail: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,
3. Настоящее Приложение вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует весь срок действия Договора, если не будет установлено иное.
4. Настоящее Приложение составлено и подписано в 2-х экземплярах, каждый на русском языке, по одному для каждой Стороны. Оба экземпляра настоящего Приложения имеют одинаковую юридическую силу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 2**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Стоимость услуг Исполнителя**

1. Вознаграждение Исполнителя за оказание Инсталляционных услуг и Услуг в рамках настоящего Договора по Сервису «**Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**» состоит из Вознаграждения за Услуги за каждый Отчетный период.
   1. Ежемесячное вознаграждение Исполнителя за прием и обслуживание Вызовов Пользователей с помощью ГА в рамках Сервиса на условиях, предусмотренных настоящим Договором, рассчитывается исходя из стоимости 1 (одной) тарифицированной минуты Вызова указанной в Таблице №1 настоящего приложения, как произведение стоимости одной тарифицированной минуты Вызова (с момента соединения с Номером маршрутизации) на объем Входящего трафика и / или Исходящего трафика (с Правилами тарификации) за Отчетный период:

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| **Название Сервиса** | **Стоимость одной тариф. минуты**  **(рублей, без учета НДС)** |
| Голосовой ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_ Рублей |

1. Общая стоимость, оказываемых исполнителем услуг, не может превышать 2 000 000,00 (Два миллиона) рублей, включая НДС.
2. Принятые на момент подписания настоящего Приложения расценки на услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора, могут изменяться по соглашению Сторон и действуют до момента подписания нового Приложения или дополнительного соглашения к Договору, устанавливающего другой порядок расчетов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 3.1**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Форма Акта оказанных Инсталляционных услуг**

***Начало формы***

**Акт оказанных Инсталляционных услуг**

**по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе Заказчик и Исполнитель именуется – «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона»,

составили настоящий Акт к **Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.** (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Исполнитель надлежащим образом и в сроки, указанные Договором, оказал Инсталляционные услуги по Сервису \_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно пункту 4.2. настоящего Договора, а именно:
   1. Настроил ГА в рамках требований Приложения к Договору с описанием Сервиса и на основании Информационных материалов Заказчика
   2. настроил оборудование Исполнителя, необходимого для обслуживания ГА
   3. провел необходимые интеграции с БД Заказчика п.
2. Оказанные Инсталляционные услуги удовлетворяют условиям Договора и надлежащим образом оформлены. Претензий к качеству и срокам оказания Инсталляционных услуг Заказчик не имеет.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**Подписи Сторон**

***Конец формы***

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 3.2**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Форма Акта оказанных услуг**

***Начало формы***

**Акт № \_\_\_\_**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

Мы, нижеподписавшиеся,

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе Заказчик и Исполнитель именуется – «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона»,

подписали настоящий Акт сдачи-приемки оказанных Услуг (далее – «Акт») к **Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.** (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Исполнитель в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ года по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ года оказал Заказчику Услуги по приему и обработке Вызовов по Сервису **Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** в объеме \_\_\_\_\_\_\_\_ тарифицированных минут (Входящий трафик / Исходящий трафик).
2. Вознаграждение Исполнителя за указанный Отчетный период за Услуги по приему и обработке Вызовов в количестве, указанном в п.1 настоящего Акта и рассчитанное в соответствии с п. 4.1 **Договора** и Приложения №2 к Договору, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_ копеек, включая НДС 20 % - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек.
3. Услуги оказаны в полном объеме. Стороны взаимных претензий не имеют.
4. Итого вознаграждение Исполнителя в рамках Договора за период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ года по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ года, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек, в том числе НДС 20 %- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_копеек.
5. Настоящее Приложение вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами.
6. Настоящее Приложение составлено и подписано в 2-х подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, каждый на русском языке, по одному экземпляру для каждой Стороны.

**Подписи Сторон**

***Конец формы***

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 4**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Форма протокола о начале оказания услуг**

***Начало формы***

**Протокол о начале оказания услуг**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.**

Мы нижеподписавшиеся,

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**), именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** (ОГРН **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Генерального директора **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе Заказчик и Исполнитель именуется – «Стороны», а каждая в отдельности «Сторона»,

составили настоящий **Протокол о начале оказания услуг** о нижеследующем:

Название Сервиса - **Голосовой Ассистент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**.

1. Исполнитель обеспечил выделение **Номера маршрутизации Исполнителя** IP – DN 1 Production Робота – ХХХХ; DN 2 Test Робота – ХХХХХ и провел все необходимые работы по технической настройке.
2. Исполнительпроизвел все необходимые работы по доработке ГА и провел необходимые тесты.
3. Заказчик провел тестирование доступа к Сервисному номеру Сервиса ГА и переадресацию на Номер маршрутизации и подтверждает работоспособность Сервиса.
4. Стороны не имеют замечаний, препятствующих началу оказания Услуг в рамках Сервиса по Договору.
5. Настоящий Протокол является основанием для начала расчетов между Сторонами.
6. Настоящий Протокол составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны.
7. С «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ года Исполнитель оказывает, а Заказчик оплачивает услуги Исполнителя в соответствии с условиями Договора по всем Сервису, приведенному в настоящем Протоколе.

**Подписи Сторон**

***Конец формы***

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 5**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Соглашение**

**об использовании электронных документов**

**1. Термины и определения**

1.1. **Договор** – договор, заключённый между Сторонами, в соответствии с которым одна Сторона обязуется оказывать услуги, а другая Сторона обязуется принимать и оплачивать данные услуги.

1.2. **Электронная подпись (ЭП**) − квалифицированная электронная подпись, соответствующая требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63 «Об электронной подписи» и действующему законодательству РФ в сфере использования электронных подписей.

1.3. **Электронный документооборот (ЭДО)** – процесс обмена между Сторонами в системе ЭДО юридически значимыми документами, составленными в электронном виде и подписанными ЭП, используемой Сторонами.

1.4. **Доверенный Оператор ЭДО** – организация, обеспечивающая обмен открытой и конфиденциальной информацией по телекоммуникационным каналам связи в рамках электронного документооборота между Сторонами в системе ЭДО.

1.5. **Направляющая Сторона** – Сторона, направляющая документ в электронном виде, подписанный ЭП, в системе ЭДО по телекоммуникационным каналам связи другой Стороне.

1.6. **Получающая Сторона** – Сторона, получающая от Направляющей Стороны документ в электронном виде, подписанный ЭП, в системе ЭДО по телекоммуникационным каналам связи.

**2**. **Предмет Соглашения и общие обязательства Сторон**

2.1. Настоящим Стороны соглашаются в целях и в связи с исполнением своих обязательств по Договорам, заключенным между Сторонами, либо которые будут заключены Сторонами в будущем, осуществлять электронный обмен документами по телекоммуникационным каналам связи в системе ЭДО, подписанными электронной подписью в порядке, определенном настоящим Соглашением.

2.2. Электронный обмен документами осуществляется Сторонами в соответствии с действующим законодательством РФ, в т.ч. Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Приказом Министерства финансов РФ от 10.11.2015 № 174н. Электронный обмен документами осуществляется в рамках обмена Сторонами следующими видами формализованных и неформализованных документов, а именно:

➢Формализованные документы:

- Счет-фактура (в формате XML, утвержденном Приказом ФНС России от 24.03.2016 № ММВ-7-15/155@ «Об утверждении формата счета-фактуры и формата представления документа об отгрузке товаров (выполнении работ), передаче имущественных прав (документа об оказании услуг), включающего в себя счет-фактуру, в электронной форме»);

➢ Неформализованные документы:

- Акт сдачи-приемки;

- Счет на оплату.

- Акты сверки

- и иные документы, предусмотренные Договором.

2.3. Настоящее Соглашение регулирует отношения Сторон при осуществлении электронного обмена документами по телекоммуникационным каналам связи в системе ЭДО, подписанными ЭП.

2.4. Стороны признают, что получение документов в электронном виде и подписанных ЭП в порядке, установленном настоящим Соглашением, эквивалентно получению документов на бумажном носителе и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что электронный документ исходит от Стороны, его направившей.

2.5. Стороны обязаны информировать друг друга о невозможности обмена документами в

электронном виде, подписанными ЭП, в случае технического сбоя внутренних систем Стороны. В этом случае в период действия такого сбоя Стороны производят обмен документами на бумажном носителе с подписанием собственноручной подписью уполномоченного лицами и заверенные печатью организации.

2.6. Стороны договариваются, что все документы, поступившие в порядке обмена в электронном виде, составлены в форматах в соответствии с требованиями законодательства, а также исходя из условий заключенных Договоров.

2.7. Сроки направления и подписания документов, предусмотренных п. 2.2 настоящего

Соглашения, а также ответственность (последствия) в случае их не направления и/или не подписания определяются соответствующим Договором между Сторонами и действующим законодательством РФ.

**3. Условия действительности квалифицированной ЭП**

3.1. Стороны договорились использовать квалифицированную ЭП, которая в электронном документе равнозначна собственноручной подписи на документе на бумажном носителе при одновременном соблюдении следующих условий:

- квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

- квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

- имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания;

- квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ, и настоящим Соглашением.

3.2. Стороны обязаны использовать квалифицированную ЭП, выданную аккредитованным

удостоверяющим центром, осуществляющего свою деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.3. Стороны обязуются сообщать друг другу об ограничениях квалифицированной ЭП в

течение 2 (двух) рабочих дней с момента установления таких ограничений, в противном случае, до момента получения такого уведомления Сторона вправе считать квалифицированную ЭП другой Стороны, не обремененной какими-либо ограничениями, а документы, подписанные такой квалифицированной ЭП − имеющими полную юридическую силу.

3.4. Стороны обязаны по необходимости заблаговременно обновлять сертификаты электронных ключей, а при неисполнении этого обязательства немедленно сообщить другой Стороне о возникшей ситуации, при этом дальнейшие действия Сторон предпринимаются в соответствии с п.2.5. настоящего Соглашения.

**4. Порядок выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с использованием ЭП**

4.1. Стороны осуществляют выставление и получение счетов-фактур по телекоммуникационным каналам связи с использованием ЭП согласно «Порядку выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи», утвержденному Приказом Министерства финансов РФ от 10.11.2015 № 174н (далее – «Порядок»).

**5. Порядок выставления, направления и обмена иными документами, перечисленными в п.2.2. Соглашения, которыми Стороны обмениваются в целях и в связи с исполнением своих обязательств по Договору в электронном виде по телекоммуникационным каналам с использованием ЭП**

5.1. Для участия в ЭДО Сторонам необходимо:

а) получить квалифицированные сертификаты электронных ключей проверки электронной подписи руководителя либо иных уполномоченных лиц;

б) заключить с доверенным Оператором ЭДО соответствующий договор согласно требованиям соответствующего доверенного Оператора ЭДО;

в) получить у доверенного Оператора ЭДО идентификатор участника ЭДО, реквизиты доступа и другие данные, необходимые для подключения к ЭДО.

5.2. Сторона при обмене документами в порядке ЭДО формирует необходимый документ в

электронном виде, подписывает его ЭП, направляет файл с документом в электронном виде в адрес другой Стороны через доверенного Оператора ЭДО и сохраняет подписанный документ в электронном виде.

5.3. Стороны обязуются своевременно (не позднее следующего рабочего дня с момента получения документа) обмениваться извещениями/ подтверждениями через доверенного Оператора ЭДО посредством системы ЭДО о получении и отправке документов посредством системы ЭДО.

5.4. Если Направляющая и/или Получающая Сторона не получила в установленный срок любое из положенных подтверждений доверенного Оператора ЭДО или файл с документом, он сообщает о данном факте доверенному Оператору ЭДО.

5.5. В случае не подтверждения Направляющей Стороной факта поступления файла документа от нее доверенному Оператору ЭДО, Направляющая Сторона сообщает доверенному Оператору ЭДО о данном факте, и Направляющая Сторона повторяет процедуру направления ранее составленного документа.

5.6. В случае необходимости внесения корректировок в направленный посредством ЭДО документ, Направляющая Сторона составляет соответствующее информационное письмо и направляет откорректированный документ и информационное письмо Получающей Стороне в порядке, установленном доверенным Оператором ЭДО.

5.7. В случае если документы, направленные посредством ЭДО, составлены корректно, Направляющая сторона не дублирует документы на бумажном носителе.

**6. Прочие условия**

6.1. В случае, если Направляющая сторона не получила от Получающей стороны и/или доверенного Оператора ЭДО Получающей стороны, а равно если доверенный Оператор ЭДО Получающей стороны не получил от Получающей стороны, извещение о получении электронного документа от Направляющей стороны и/или доверенного Оператора Направляющей стороны, и при условии отсутствия от Получающей Стороны уведомления согласно п.2.5. Соглашения и невозможности для Направляющей Стороны получить от Получающей Стороны информацию о причинах отсутствия извещения, Направляющая Сторона оформляет соответствующий документ на бумажном носителе с подписанием собственноручной подписью, Стороны считают его оригиналом.

В случае невозможности и далее производить обмен документами в электронном виде (неполучение извещений о получении электронного документа, отсутствие любого вида связи с Получающей Стороной и пр.), Направляющая Сторона оформляет документы на бумажных носителях в письменном виде и Стороны считают их оригиналами.

6.2. В случае отказа любой из Сторон от обмена документами в электронном виде, подписанными ЭП, такая Сторона обязана известить другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты окончания использования ЭДО. В противном случае Стороны продолжают использование ЭДО в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Стороной уведомления об отказе от использования ЭДО.

6.3. Прекращение использования Сторонами ЭДО оформляется подписанием соответствующего Дополнительного соглашения.

7. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РФ. В случае невозможности разрешения споров между Сторонами путем переговоров, они должны решаться в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика.

8. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах: по одному для каждой из Сторон и вступает в силу с момента подписания сторонами настоящего Соглашения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 6**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

**Технические требования**

**к реализации Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей**

Оглавление

[1. Основные понятия, термины и сокращения 24](#_Toc75938009)

[2. Заказчик 25](#_Toc75938010)

[3. Сроки выполнения работ 25](#_Toc75938011)

[4. Назначение, цели и задачи создаваемой Системы 25](#_Toc75938012)

[5. Показатели назначения 26](#_Toc75938013)

[6. Требования к совместимости со смежными информационными системами 27](#_Toc75938014)

[7. Требования к интеграционному модулю с информационной системой Заказчика 27](#_Toc75938015)

[8. Требования к функциям Подсистемы Голосовой Платформы 27](#_Toc75938016)

[9. Требование к функциям Подсистемы интеграции с решениями синтеза и распознавания 27](#_Toc75938017)

[10. Требования к функциям Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи 28](#_Toc75938018)

[11. Требования к функциям Подсистемы Приложений 28](#_Toc75938019)

[12. Требования к функциям Подсистемы Статистики и Аналитики 29](#_Toc75938020)

[13. Требования к функциональности Системы 30](#_Toc75938021)

[14. Требования к журналированию 31](#_Toc75938022)

[15. Требования к функциям API ЕИБД заказчика 31](#_Toc75938023)

[16. Требования к патентной чистоте 32](#_Toc75938024)

[17. Требования к поддержке 32](#_Toc75938025)

[18. Требования к отказоустойчивости и масштабированию к вендорскому решения синтеза и распознавания 32](#_Toc75938026)

[19. Требования к началу оказания Услуг 33](#_Toc75938028)

[Приложение №1 к Техническим требованиям - Схема обработки вызовов 34](#_Toc75938029)

[Приложение №2 к Техническим требованиям - Схема подключения Системы 35](#_Toc75938030)

[Приложение №3 к Техническим требованиям – Технические требования к Серверам 37](#_Toc75938031)

# **Основные понятия, термины и сокращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Содержание** |
| Единое информационное пространство для информационных систем (ЕИП) | Программно-аппаратный комплекс (ПАК), включающий в себя информационные системы Заказчика, единую информационную базу данных (ЕИБД), набор унифицированных средств подключения информационных систем к ЕИБД, а также документальное описание алгоритмов и сценариев обмена данными, между информационными системами, входящими в ПАК. |
| Система / Интерактивный Сервис Голосовой Ассистент (ГА) | Программный комплекс, разрабатываемый Исполнителем в целях автоматической обработки входящих обращений Потребителей для приема показаний индивидуальных приборов учета |
| Авторизация | Процесс предоставления авторизованному лицу прав на выполнение предопределенных действий в Информационной системе |
| Аутентификация | Процесс установления соответствия между абонентом и названном им идентификатором. |
| БД (BD) | Базы данных Заказчика, с которыми проведена интеграция. |
| Билинговая система | Автоматизированная система расчетов |
| Голосовая платформа | Система интерактивного речевого взаимодействия с Потребителем, программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий функции интерактивной информационно-справочной/сервисной системы, для автоматизации обработки телефонных запросов Потребителей. |
| Диалог | Обмен однородными высказываниями (репликами) в рамках определенной темы и определенного состава участников, каждый из которых попеременно является создателем и получателем сообщения. |
| Интеграционный модуль | Конфигурационное программное решение, разрабатываемое и адаптируемое Исполнителем для настройка автоматического интеграционного взаимодействия между компонентами Системы и Информационной системой Заказчика, с целью создания технической возможности приема и обработки входящих телефонных вызовов Абонентов. |
| Инцидент | Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги в рамках работы Системы, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги. В контексте данного документа – событие, не описанное в рамках стандартных сценариев поведения Системы. |
| ИПУ | Индивидуальные приборы учета энергоресурсов (электрической энергии, отопление, холодной и горячей воды) Потребителя. |
| Исполнитель | Подрядчик, который реализует Систему в соответствии с Техническим заданием Заказчика. |
| КСПД | Корпоративная сеть передачи данных |
| Лицевой счет - ЛС / Код Плательщика - КП / Цифровой код - ЦК | Лицевой счет Потребителя |
| Оператор | Сотрудник контактного центра Заказчика, общающийся с Потребителем и осуществляющий его обслуживание. |
| ОС | Операционная система |
| Открытая грамматика | Метод распознавания речи, основанный на обработке всех слов реплики Потребителя, выраженной в свободной естественной форме речи. |
| ПО | Программное обеспечение. |
| ПО Asterisk | Программная платформа, обеспечивающая интеграцию с телефонной системой Оператора связи по SIP протоколу. Программный продукт с открытым исходным кодом. Подробная информация приведена на сайте производителя [www.asterisk.org](http://www.asterisk.org).  Устанавливаемая версия asterisk 18 LTS |
| Подсистема распознавания речи (ASR) | Программное обеспечение, входящее в состав Системы и обеспечивающее преобразование речевого сигнала в цифровую информацию (текстовые данные). |
| Подсистема синтеза речи (TTS) | Программное обеспечение, входящее в состав Системы и обеспечивающее формирование речевого сигнала по текстовым данным. |
| Пользователь (Специалист) | Сотрудник Заказчика, работающий с Системой через web-интерфейс по просмотру и анализу информации и/или наполнению данными и т.д. |
| Потребитель / Клиент Заказчика / Абонент | Физическое или юридическое лицо (Клиент Заказчика), изъявившего желание воспользоваться услугами Заказчика посредством Системы. |
| Промт (реплика) | Голосовое сообщение, записанное ранее или использующее средства TTS, как составная часть диалога. Ответ на слова Потребителя. |
| Скрипт | Отдельные последовательности действий, созданные для автоматического выполнения задачи, используя интерфейс Системы. |
| СУБД | Система управления базами данных. |
| Система мониторинга | Система отвечающая за мониторинг приложений и серверов приложений |
| Трансфер (Маршрутизация) | Перевод телефонного вызова, осуществляемый операторами связи. |
| ЦОД | Центр обработки данных. |
| Шаг | Логический элемент Скрипта, выполняющий конкретную задачу, например: распознавание высказывания или озвучивание информационного сообщения. |
| API БД | Согласованный порядок взаимодействия Системы и БД Заказчика для обмена необходимой информацией в рамках работы Системы. API согласовывается Сторонами по мере выполнения работ по настоящему Договору. |
| Barge-in | Режим работы Системы, в которой реплика может быть перебита Потребителем. |
| GRPC | Фреймворк с открытым исходным кодом для удаленного вызова процедур |
| GUID | Globally Unique Identifier— статистически уникальный 128-битный идентификатор |
| HTTPS, SIP | Протоколы сетевого взаимодействия |
| IVR | Interactive Voice Response - система голосового самообслуживания Потребителей. |
| MRCP (Протокол управления медиа-ресурсами) | Протокол передачи данных, используемый серверами для предоставления таких услуг, как распознавание речи и синтез речи. MRCP опирается на другие протоколы, в частности, потоковый протокол реального времени (протокол RTSP) или протокол установления сеанса связи (протокол SIP) для установления и управления сеансом аудиопотоков между клиентом и сервером. |
| WER | Word Error Rate – показатель работы подсистемы распознавания речи |

# **Заказчик**

Общество с ограниченной ответственностью «Иркутскэнергосбыт» (ООО «Иркутскэнергосбыт») (далее – Заказчик), юридический адрес: Российская Федерация, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. Лермонтова, д. 257.

# **Сроки выполнения работ**

* 1. Начало выполнения работ – дата подписания Договора.
  2. Окончание выполнения работ реализации Сервиса автоматической интерактивной голосовой обработки входящих телефонных вызовов Потребителей не более 45 (Сорок пять) рабочих дней с даты подписания Договора при технической готовности ЕИП Заказчика равно, как и технической готовности программных средств интеграции технологических партнеров Заказчика.
  3. Исполнитель может выполнить работы досрочно.

# **Назначение, цели и задачи создаваемой Системы**

* 1. В целях оптимизации бизнес-процессов и снижения себестоимости работ по обслуживанию Потребителей требуется развернуть, настроить и адаптировать Систему, обеспечивающую автоматическую голосовую обработку входящих телефонных обращений Потребителей с использованием технологий распознавания и синтеза речи по приему показаний ИПУ и обеспечить эксплуатацию такой Системы в КСПД и на оборудовании Заказчика.
  2. Система должна обеспечивать максимальное количество обработанных запросов Потребителей на прием показаний ИПУ.
  3. Предлагаемое решение должно позволять оптимизировать дистанционное обслуживание за счёт перевода большой части вызовов на автоматизированную обработку Системой, передавать или получать информацию посредством речевых технологий распознавания и синтеза речи.
  4. Система должна обеспечивать снятие проблемы ожидания Потребителей в очереди контакт-центра и сохранить их лояльность.
  5. Система должна использовать вендорское облачное решение с подсистемами распознавания и синтеза речи (ASR+TTS) ООО «Яндекс.Облако» (YandexSpeechKit – YSK) или аналог с идентичными функциональными возможностями (потоковый синтез и потоковое распознавание), настраиваемого в соответствии с текущими потребностями Заказчика.
  6. Потоковый синтез должен удовлетворять следующим требованиям:
     1. Поддерживаемый язык – русский
     2. Поддержка SSML разметки
     3. Поддержка изменения скорости воспроизведения
     4. Синтезированная речь должна быть пригодна для использования в телефонном канале. Частота дискретизации 8 кГц.
     5. Синтез в формате LPCM
  7. Потоковое распознавания должно удовлетворять следующим требованиям:
     1. Распознавание голоса в телефонном канале. Частота дискретизации 8 кГц.
     2. Предоставлять промежуточные результаты распознавания.
     3. Предоставлять финальные результаты распознавания.
     4. Распознавать голос в формате LPCM
  8. Система должна быть интегрирована с платформенным решением Заказчика на базе цифровой автоматической телефонной станции, ЕИБД, используемыми Заказчиком для целей настоящего Сервиса.
  9. Перевод телефонного вызова Потребителя осуществляет Заказчик или его технологический партнер в адрес Системы после выбора Потребителем нужного пункта IVR меню Заказчика, на который поступает телефонный вызов Потребителя.

# **Показатели назначения**

* 1. Система должна обеспечивать автоматическое голосовое обслуживание вызовов Потребителей согласно заданным Заказчиком сценариям и логикой обслуживания (скрипт), используя в качестве управления голосовой интерфейс с подсистемами распознаванием и синтезом речи.
  2. Система размещается в КСПД Заказчика в соответствии с проектом, согласованным с подразделением ИБ заказчика.
  3. Система должна работать 24 часа в сутки 365 дней в году.
  4. Система должна обеспечивать успешную обработку не менее 300 000 (триста тысяч) телефонных вызовов в месяц.
  5. Система должна обеспечивать обработку не менее 150 (Сто пятьдесят) одновременных вызовов Потребителей круглосуточно 365 дней в году.
  6. Система должна обладать Web интерфейсом на русском языке.
  7. Программное обеспечение для работы Системы предоставляется Исполнителем и устанавливается им на оборудовании Заказчика в соответствии с согласованными проектными решениями.
  8. Заказчик использует собственное серверное оборудование и необходимую сетевую инфраструктуру для функционирования Системы.
  9. Сопровождение физической инфраструктуры, необходимой для работы Системы, обеспечивает Заказчик.
  10. Компоненты Системы должны быть установлены на инфраструктуре Заказчика с обеспечением подключения к вендорскому решению синтеза и распознавания речи.
  11. Акустическая модель Системы должна быть настроена на обслуживание вызова Потребителя в телефонном канале с возможным наличием дополнительных шумов (не речь) в акустическом пространстве Потребителя во время диалога с Системой.
  12. Обновления Системы должны проходить только после успешного прохождения проверок в тестовом контуре.
  13. Система должна предоставлять Пользователю возможность модификации сценариев Подсистемы синтеза речи, позволяющей корректировать как скрипты Системы, так и интонацию реплик Голосового Ассистента с изменением фонем.
  14. Подсистема распознавания речи должна обеспечивать процент ошибок (WER) не более 10%.
  15. Схема размещения Системы в инфраструктуре Заказчика представлена в [Приложении №2](#_Приложение_№2_к).
  16. При внедрении Системы предполагается наличие нескольких технологических зон, указанных в Таблице 1.
  17. Технические требования к Серверам для размещения Системы указаны в [Приложении №3](#_Приложение_№3_к) к настоящим Техническим требованиям.

Таблица 1 – Среды функционирования Системы

|  |  |
| --- | --- |
| **Технологическая зона** | **Описание** |
| Среда разработки | Реализуется в КСПД Исполнителя |
| Тестовая среда | Предназначена для выполнения работ по развитию и обновлению сервисов, их тестированию перед выводом в пред-промышленную среду во избежание рисков. В данной зоне также происходит обкатка обновления программного обеспечения. КСПД Исполнителя. |
| Среда пред -промышленного использования | Предназначена для обкатки и тестирования обновлений программного обеспечения в КСПД Заказчика. |
| Промышленная среда | Предназначена для промышленной эксплуатации Системы. КСПД Заказчика |

# **Требования к совместимости со смежными информационными системами**

* 1. Система должна иметь подсистему резервного копирования, установленной и находящейся на сопровождении у Исполнителя.
  2. Исполнитель настраивает и сопровождает автоматический операционный мониторинг работы Системы.
  3. Настройка и сопровождение мониторинга Системы осуществляется Исполнителем самостоятельно. Мониторинг должен иметь возможность формировать визуальные панели отображения ключевых параметров состояния Системы, позволять оповещать об аномальных событиях в работе Системы, включая достижения пороговых значений по нагрузкам на элементы Системы.
  4. Система должна обеспечивать возможность взаимодействия с информационными системами Заказчика (необходимыми для реализации скриптов) с использованием веб-сервисов, работающих с данными в форматах .json, .xml.
  5. Взаимодействие информационных систем Заказчика с Системой, обеспечивается через веб-сервис Заказчика с обменом информацией в формате json, xml со списком согласованных для функционирования Системы элементов и атрибутов ИПУ. Спецификации протоколов взаимодействия предоставляются Заказчиком по запросу Исполнителя.
  6. Система должна обеспечить комфортное для Абонента взаимодействие при условии не превышения ответов Web-сервисов Заказчика 1,5 – 2,0 с.

# **Требования к интеграционному модулю с информационной системой Заказчика**

* 1. Интеграционный модуль должен обеспечивать позапросное взаимодействие с Информационной системой Заказчика с задержкой не более 500 миллисекунд

# **Требования к функциям Подсистемы Голосовой Платформы**

* 1. Подсистема Голосовой Платформы должна обеспечивать взаимодействие Системы с внешними системами телефонии по протоколу SIP с использованием кодека G711a.
  2. Подсистема Голосовой Платформы должна иметь возможность принимать входящие звонки только с разрешённых IP адресов.
  3. Подсистема Голосовой Платформы должна обеспечивать возможность записи диалогов с Потребителем. Объем требуемого места оценивается по формуле: Среднее\_время\_разговора \* среднее\_кол-во\_звонков\_в\_день \* длительность\_хранения\_дней \* 1Mb.
  4. Подсистема Голосовой Платформы должна обеспечивать маршрутизацию голосовых обращений.
  5. Подсистема Голосовой Платформы должна обеспечивать работу приложений системы для самообслуживания входящих голосовых запросов.
  6. Подсистема Голосовой Платформы должна представлять собой масштабируемую современную систему голосового взаимодействия.
  7. В качестве Голосовой Платформы должно использоваться ПО Asterisk версии не ниже 18 (LTS).

# **Требование к функциям Подсистемы интеграции с решениями синтеза и распознавания**

* 1. Подсистема интеграции с решениями синтеза и распознавания должна взаимодействовать с Подсистемой Голосовой Платформы по стандартному протоколу MRCP v. 2 или WEB API.
  2. Подсистема интеграции с решениями синтеза и распознавания должна вести подробные журналы событий, с возможностью настройки уровня логирования.
  3. Подсистема интеграции с решениями синтеза и распознавания должна иметь возможность работы в потоковом режиме.
  4. Подсистема интеграции с решениями синтеза и распознавания должна иметь возможность обмена данными по протоколу grpc, protobuf, https.
  5. Подсистема интеграции с решениями синтеза и распознавания должна обеспечить сбор параметров состояния для использования в системах оперативного мониторинга.

# **Требования к функциям Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи**

* 1. Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи должна интегрироваться с голосовой платформой по протоколам MRCP v2.
  2. Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи должна быть оптимизирована для распознавания в голосовом канале с кодеком G.711.
  3. Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи должна регистрировать логи своей работы, позволяющие быстро и четко диагностировать возникающие проблемы. Подсистема должна позволять выполнить настройки уровня логирования.
  4. Подсистема распознавания речи должна поддерживать функционал записи высказываний пользователей. Объем и срок хранимой информации определяется конфигурацией. Оценку можно сделать исходя из того, что одна минута записи занимает 1 Мб на жестком диске.
  5. Подсистема распознавания речи должна поддерживать функционал балансировки нагрузки.
  6. Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи должна собирать и предоставлять метрики в формате пригодном для использования системой мониторинга, которая входит в состав решения и обслуживается исполнителем.
* количество символов, поступивших на синтез
* количество символов попавших в кэш синтеза
* время до первого синтезированного аудио
* количество байтов переданных на распознавание
* количество завершенных сессий с разбивкой по причинам завершения и типам сессии
* количество одновременных сессий онлайн с разбивкой по типам сессии
* время работы Подсистемы интеграции с вендорскими решениями синтеза и распознавания речи

# **Требования к функциям Подсистемы Приложений**

* 1. Подсистема Приложений должна обеспечивать логику автоматизированной обработки обращений в соответствии с приведенной логикой диалогов ([Приложение №1](#_Приложение_№1_к) к Техническому заданию).
  2. Данные с Подсистемы приложений должны исполняться на Голосовой Платформе.
  3. Подсистема приложений должна обеспечивать функционирование голосовых сервисов.
  4. Голосовые сервисы должны исполнятьсяна Голосовой Платформе.
  5. Система должна вести протоколирование своей работы.
  6. Система должна обеспечивать защиту элементов Системы от изменений, описание предоставляется на уровне проектного решения.
  7. Подсистема Приложений должна обеспечивать возможность повторить озвученное сообщение, в случае если Потребитель просит повторить или говорит, что не слышит или не понимает, но не более трех раз.
  8. Подсистема приложений должна согласно сценарию голосового сервиса уметь формировать фразы, соответствующие логике диалога:
  + подсказки, например: "Вы можете сказать …";
  + результат не распознавания, например: "Вы ничего не сказали";
  + уточняющие вопросы, например: "Вы сказали …, это верно?", если фраза не определена с достаточной уверенностью;
  + просьба перефразировать запрос, например: "Попробуйте сказать по-другому", если фраза не содержала смысла.
  1. Подсистема Приложений должна иметь возможность принять показания от потребителя без авторизации в следующих случаях:
  + отсутствия информации в БД Заказчика или невозможности получения данных через веб-сервис Заказчика в течение заданного промежутка времени;
  + невозможности авторизовать Потребителя;
  + ошибок работы Системы, в том числе из-за превышения времени ответа веб-сервисов Заказчика.

В случае отсутствия возможности передать показания через веб-сервис Заказчика, Подсистема должна хранить полученные от потребителя данные и передает Заказчику по электронной почте в формате Excel со следующими полями: Лицевой счет, телефон абонента, Адрес Населенный пункт, Адрес Улица, Адрес Дом, Тип ресурса, дата показаний, Показания по прибору учета 1, показания по прибору учета 2, показания по прибору учета 3. Реестры с показаниями не переданными через веб-сервис, должны направляться по электронной почте, не реже 1 раза в сутки.

* 1. Подсистема Приложений должна обеспечивать настраиваемые параметры Уровня уверенности распознавания, таймауты, перебивания на шагах Скрипта, где они необходимы.
  2. Подсистема Приложения должна иметь встроенные средства управления пониманием естественной речи.

# **Требования к функциям Подсистемы Статистики и Аналитики**

* 1. Подсистема статистики и аналитики должна предоставлять статистические отчеты за определяемый пользователем период времени в пределах периода хранения данных.
  2. Глубина хранения информации о вызовах задается в настройках системы и ограничена только выделенным объемом дискового пространства сервера Заказчика.
  3. Глубина хранения аудио записей диалогов задается в настройках системы и ограничена только выделенным объемом дискового пространства сервера Заказчика.

Подсистема статистики и аналитики должна предоставлять возможность выгрузки статистической информации в формате .csv /.xls (но не ограничиваться ими).:

* 1. Подсистема статистики и аналитики должна предоставлять Пользователю возможность поиска:
     1. по номеру телефона Абонента
     2. по ID диалога;
     3. времени (с точностью до часа);
     4. по диалогам, на которые система не смогла предоставить ответ.
  2. Подсистема статистики и аналитики должна предоставлять статистические отчеты за определяемый период времени в пределах периода хранения данных.
  3. Подсистема статистики должна содержать согласованные с Заказчиком отчеты, в том числе:
     1. Количество вызовов за выбранный интервал времени: показывает количество обращений абонентов (входящих вызовов) к Системе за выбранный интервал времени.
     2. Качество ответов: формируется на основании разметки диалогов контент-менеджером. Показывает, насколько точно система отвечает на вопросы Потребителя. Используется для оценки качества сценариев.
  4. Подсистема статистики и аналитики должна иметь визуальные инструменты отображения информации.
  5. Система должна иметь web-интерфейс для просмотра статистики работы за выбранный период, включающий:
     1. количество вызовов;
     2. ID вызова;
     3. GUID вызова;
     4. номер, с которого был инициирован вызов;
     5. дату и время начала вызова;
     6. дату и время завершения вызова;
     7. длительность вызова в секундах;
     8. обозначение стороны, инициировавшей окончание вызова;
     9. результирующий статус процесса обработки вызова;
     10. Код или Лицевой счет (ЛС) Плательщика;
     11. Адрес Плательщика или Номер помещения;
     12. Тип индивидуального прибора учета (ИПУ);
     13. Атрибуты ИПУ (в случае технической возможности получения информации о таких атрибутах из ЕИБД Заказчика);
     14. Индикацию приема показаний ИПУ;
  6. Доступ к интерфейсу должен осуществляться по учетным данным, заведённым администратором системы. Пользователь должен иметь возможность самостоятельной смены пароля. Срок действия пароля ограничен 3 месяцами.
  7. Доступ к интерфейсу должен осуществляться только по протоколу HTTPS.
  8. Система должна хранить историю обращений, включающую:
     1. уникальный идентификатор вызова;
     2. дату и время;
     3. длительность вызова;
     4. номер Абонента;
     5. ссылка на запись диалога Абонента с системой для прослушивания.
  9. Подсистема статистики и аналитики должна предоставлять возможность управления доступами Пользователей.
  10. Подсистема статистики и аналитики должна иметь преднастроенный список ролей Пользователей.
  11. Должна быть обеспечена передача Исполнителем ответственному лицу Заказчика пользовательских учетных записей и паролей доступа к Подсистеме Статистики и Аналитики.
  12. Подсистема статистики и аналитики должна иметь отдельную вкладку со стенограммой звонка с приведением вышеперечисленных атрибутов звонка и атрибутов ИПУ Потребителя.

# **Требования к функциональности Системы**

* 1. Система должна обеспечить среднее время ответа Потребителю 1 (одна) секунда с принципиальным отсутствием какого-либо ожидания ответа в очереди.
  2. Система должна обеспечить обработку вызовов потребителей со следующими показателями эффективности и параметрами обслуживания:
     1. уровень сервиса не ниже 100/1 в течении всего расчетного периода (100 % вызовов, принятых в течении менее 1 секунды после соединения с Системой);
     2. количество потерянных вызовов не более 1 % (количество вызовов, в которых Потребитель положил трубку, не дождавшись ответа Системы Исполнителя);
     3. максимальное время ожидания ответа Системы – не более 3 секунд;
     4. переводов на оператора не предусматривается;
     5. максимальное количество не авторизованных потребителей – не более 10% с 3 (Третьего) календарного периода приема показаний ИПУ после запуска Системы в промышленную эксплуатацию за исключением ситуаций указанных в п. 11.10 .
  3. Система в своем составе должна использовать открытые грамматики при распознавании речи и искусственный интеллект при ее обработке, благодаря чему должно обеспечиваться понимание естественной речи Потребителя. Например, Потребитель, передавая показания конкретного ИПУ, может сказать привычную для его понимания фразу: «На счетчике два ноля триста пятнадцать сто двадцать сейчас». Система при этом должна корректно зафиксировать показание как 00315120.
  4. Система должна обеспечивать обработку обращений с фиксацией передаваемых показаний в БД Исполнителя, а также с последующей передачей принятых и подтвержденных Потребителем показаний в ЕИП Заказчика.
  5. В процессе ведения диалога Голосового Ассистента с Потребителем выполняется идентификация Потребителя по лицевому счету с контрольной проверкой по номеру дома/ номеру квартиры/номеру помещения Потребителя либо по адресу Потребителя.
  6. Проверка по номеру дома/ номеру квартиры/номеру помещения Потребителя производится по цифровому значению номера без учета дроби и корпуса в соответствии с форматом, приведенным в БД и получаемым Исполнителем в рамках API БД.
  7. Проверка по адресу Потребителя производится путём подтверждения адреса проговариваемого Голосовым Ассистентом.
  8. Для выбора варианта контрольной проверки в БД предусматривается специальные поля идентификации пользователя с указанием типа – квартира или дом.
  9. В процессе разворачивания и адаптации Системы, совместно Заказчиком и Исполнителем могут быть согласованы в рабочем порядке дополнительные / иные условия проверки передаваемых показаний ИПУ, ориентированные на повышение эффективности обслуживания.
  10. В ходе приема показаний выполняется проверка на адекватность передаваемых данных (размерность, предыдущие показания, среднемесячное потребление). Перечень проверок/логических ошибок приведен в Таблице 2.

Таблица 2 – Логические ошибки на этапе проверка передаваемых показаний

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя логической ошибки** | **Код логической ошибки** |
| 1. | Адрес не найден | 2 |
| 2. | На текущий момент сервис проверки недоступен | 4 |
| 3. | Номер квартиры/дома / помещения не соответствует указанному лицевому счету | 8 |
| 4. | Лицевой счет в системе не найден | 1 |
| 5. | На текущий момент по лицевому счету отсутствуют сведения о зарегистрированных приборах учета | 3 |
| 6. | Лицевой счет закрыт | 7 |
| 7. | Не допускается внесение данных, в несколько раз превышающих среднее потребление по услуге | 6 |
| 8. | Вносимое показание меньше предыдущего | 5 |
| 9. | Ошибка поверки показаний прибора учета | 9 |
| 10. | Показание за данный период уже внесено и принято к расчету | 10 |

* 1. Система также должна иметь дополнительный функционал проверки срока поверки ИПУ, по которым принимаются показания (интеграция с ЕИП Заказчика). Во избежание последующих сложностей с фиксацией показаний у Потребителя в логике сервиса заложено упредительное информирование системой Потребителя за 2 (Два) месяца относительно даты истечения межповерочного интервала.
  2. При приеме показаний ИПУ Система должна предусматривать отработку ситуаций с несколькими ИПУ на одном лицевом счете Потребителя. Приборов учета предусматривается не более 5 – электроэнергия (одно– и двух – тарифный ПУ), горячее водоснабжение (ГВС), холодное водоснабжение (ХВС) и отопление. Соответственно в рамках одного обращения Потребителя могут быть учтены показания всех ИПУ.
  3. Для каждого ИПУ в БД выделяются поля с показателями: номера счетчика, наименование счетчика, типа принимаемой энергии относительно каждого счетчика, количество принимаемых показаний, типы принимаемых показаний, показания предыдущих периодов и т.д.
  4. При приеме показаний ИПУ Система, на основании предоставленного API ЕИП вносит в ЕИБД Заказчика все показания, принятые им от Потребителя, если они прошли необходимую проверку корректности, предоставленной Заказчиком.
  5. В ходе диалога Системы и Потребителя, Система должна корректно воспринимать передаваемые Потребителем значения лицевого счета (ЛС), номера квартиры/дома/помещения или адреса Потребителя и числовые значения фактических показаний ИПУ в любой группировке: по одной цифре, парами, тройками и т.д.
  6. Разрядность символов в ЛС – от 11 до 15. ЛС содержит как буквенный префикс, так и цифровой.
  7. Система должна уметь принимать показания ИПУ, если Потребитель в ходе диалога, вместе с цифровыми показаниями употребил киловатт, кубических метров, кубов, кубометр, куб, тонна, метров кубических, запятая, точка и т.д
  8. При необходимости уточнения высказываний Система проводит повтор запроса, но не более 2-х раз за один сеанс.
     1. Система должна в обязательном порядке по окончании фиксации значений, запрашивать подтверждение Потребителя по сообщенным им показаниям, после это Система обеспечивает ввод данных в ЕИБД Заказчика с информированием об этом Потребителя. Если, Потребитель не подтверждает данные, сообщаемые ему Системой, процедура фиксации повторяется. Только после подтверждения Потребителем корректности введенных показаний Система может закончить диалог и попрощаться с соответствующим уведомлением Потребителя.
     2. При молчании Потребителя или невозможности понять сказанное, Система должна повторить сообщение с соответствующим информированием, согласованным с Заказчиком.
     3. Система должна иметь функционал внесения конкретных Потребителей / номеров телефонов в «Стоп-лист» по согласованному с Заказчиком условию с особой логикой обработки последующих обращений Потребителя, согласованной Заказчиком.
     4. Система должна (при наличии данных в API БД) сообщать Потребителю о необходимости проведения поверки ИПУ (сценарий уточняется Заказчиком по запросу Исполнителя).
  9. В случае, если показания по ИПУ не приняты, то Система не вносит показания данного ИПУ в ЕИБД Заказчика, предупредив об этом Потребителя (сценарий уточняется Заказчиком по запросу Исполнителя). При этом принятые показания ИПУ должны быть зафиксированы также в БД Исполнителя.
  10. В случае недоступности ЕИП Заказчика в момент передачи принятых у Потребителя показаний, Система должна иметь функционал отложенной передачи принятых показаний ИПУ после восстановления доступности ЕИП Заказчика.

# **Требования к журналированию**

* 1. Подсистемы должны вести подробные журналы событий.
  2. Доступ с журнала должны иметь только администраторы системы.
  3. Расположение логов должно настраиваться и определяться в конфигурации подсистемы.
  4. Подсистемы должны поддерживать следующие уровни логирования:
     1. FATAL: ошибка, после которой подсистема не может продолжить работу и будет остановлено.
     2. ERROR: уровень ошибок, которые нужно решить. Ошибки не останавливают работу приложения в целом. Обработка запросов продолжается.
     3. WARNING: события, которые требуют внимания, но не являются ошибками. Произошло неожиданное действие, несмотря на это запрос был обработан.
     4. INFO: ключевые события, связанные с обработкой запроса. Ожидаемые действия системы.
     5. DEBUG: детальная информация по обработке запроса. Отладочная информация. Для уверенности в том, что система делает именно то, что от нее ожидают, или описания действия системы.

# **Требования к функциям API ЕИБД заказчика**

* 1. Время выполнения запроса не должно превышать 200 мс
  2. Протокол взаимодействия базирующийся на HTTP(s) – RPC, Soap, REST
  3. Должны поддерживаться следующие функции:
     1. Список плательщиков по множеству лицевых счетов.

Возвращается минимально достаточный набор данных (адрес, номер помещения, номер телефона) для дальнейшей идентификации плетельщика по каждому переданному коду плательщика.

* + 1. Детальная информация по плательщику.

Возвращается детальная информация по плательщику (адрес, ФИО, список ИПУ, показания ИПУ за предыдущие периоды, информация о поверку, информация о задолженности)

* Передача показаний ИПУ. В случае если передать повторно показания не возможно, предусмотреть возможность проверки возможности внести показания и/или удаления предыдущих показаний, для передачи новых.
* Опционально. Показать историю показаний по данному плательщику за указанный период

# **Требования к патентной чистоте**

* 1. По всем техническим и программным средствам, применяемым в Системе, должны соблюдаться условия лицензионных соглашений и обеспечиваться патентная чистота.
  2. Патентная чистота должна обеспечиваться на территории Российской Федерации.

# **Требования к поддержке**

* 1. Исполнитель организует поддержку функционирующей Системы в течение периода действия договора, при условии предоставления Заказчиком удаленного доступа к серверам системы для представителей Исполнителя. Срок эксплуатации системы определяется Заказчиком.
  2. В поддержку Системы входят:
  + Исправление обнаруженных ошибок функционирования Системы.
  + Устранение нарушений алгоритма работы Системы.
  + Устранение ошибок функционала, архитектуры, выявленных в ходе эксплуатации, силами Исполнителя.
  + Апробация новых версий программных компонентов Системы в тестовой среде и последующее обновление ПО Системы.
  1. поддержка Системы со стороны Исполнителя должна обеспечиваться со следующими показателями:
  + Режим 8х5 (Пн-Пт, 09:00-18:00 по местному времени Заказчика).
  + Уведомлять о принятии заявки Заказчика, направив информативное сообщение инициатору. Время реакции – 60 мин.
  + Время устранения аварии, сбоя (восстановления штатной работы услуги) – 4 часов.
  1. Документооборот, документация и общение в процессе технической поддержки осуществляется на русском языке.

# **Требования к отказоустойчивости и масштабированию к вендорскому решения синтеза и распознавания**

* 1. В целях реализации отказоустойчивости Системы вендорское решение синтеза и распознавания Исполнитель должен предоставить подтверждение выполнения следующих требований:
     1. задействованы не менее 3-х (трех) инженерно-независимых Центров Обработки с автоматическим перераспределением нагрузки между ними в случае частичного или полного выхода из строя одного из них.
     2. Расстояние между каждым из ЦОД должно составлять не менее 100 (сто) километров. Необходимость обусловлена требованиям к обеспечению полной независимости инфраструктурных площадок и реализации возможности использования технологии высоко доступного георезервирования и синхронизации данных.
     3. Каждый ЦОД должен обладать не менее, чем 2 (Два) разнесенными и независимыми оптоволоконными вводами. Каждый ЦОД должен обладать собственным охраняемым периметром, оборудованным системами наблюдения. Каждый ЦОД должен находиться на территории Российской Федерации. Соответствие указанным требования подтверждается официально заверенным документом.
     4. Система защиты персональных данных Информационной Системы Персональных Данных (ИСПДн) , а также инфраструктура, на основе которой функционируют технические и программные средства ИСПДн, включая биллинговую систему, должны соответствовать требованиям, установленным в следующих нормативных документах: ФЗ №152 «О персональных данных» от 26.07.2006; «Требования к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации №1119 от 01.11.2012 ; «Состав и содержание технических и организационных мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», утвержденный Приказом Федеральной Службой по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК) №21 от 18.02.2013; в Информационных Системах Персональных Данных должен обеспечиваться 3-ий уровень защищенности Персональных данных.
     5. Система менеджмента информационной безопасности должна быть сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ISO/IEC 27001:2013.
     6. Система управления качеством в области Системы управления информационной безопасности должна быть сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ISO/IEC 27017:2015.
     7. Система Менеджмента защиты персональных данных должна быть сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ISO/IEC 27018:2019.

Соответствие указанным требования подтверждается официально заверенным документом.

# **Требования к документации**

* 1. В рамках выполнения Договора Подрядчик готовит следующие документы:

Техническое задание;

Технический проект;

Технический паспорт;

Инструкция пользователя;

Инструкция администратора.

Документы готовятся по формам Заказчика.

# **Требования к началу оказания Услуг**

* 1. Для Системы предусматриваются следующие стадии: проектирование, предварительные испытания, приемочные испытания и опытная эксплуатация. Подключение системы в КСПД Заказчика разрешается только после согласования проекта подразделением ИБ Заказчика. Проектные решения должны быть выполнены в соответствии с ГОСТ Р 51583-2014, ГОСТ 34.201-89, ГОСТ 34.601-90, ГОСТ 34.602-89
  2. Приемочные испытания проводятся в соответствии с программой и методикой приемочных испытаний. Программа и методика испытаний разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком.
  3. Ввод в действие Системы осуществляется по результатам испытаний Системы и завершается оформлением акта сдачи-приемки работ по разворачиванию, настройке и адаптации Системы, подписанного Исполнителем и Заказчиком, а также подписания Протокола о Начале оказания услуг автоматической интерактивной голосовой обработке входящих телефонных вызовов Потребителей.
  4. Критерием качества выполнения данного этапа является успешное прохождение испытаний в соответствии с критериями, установленными в Программе и методике приёмочных испытаний.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОДПИСИ СТОРОН:** | |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

# **Приложение №1 к Техническим требованиям - Схема обработки вызовов**

**Схема обработки вызовов**

* 1. В разделе представлена принципиальная схема обработки вызовов Системы.
  2. Данная схема используется как первый вариант скрипта.
  3. Окончательная схема разрабатывается Исполнителем.



# **Приложение №2 к Техническим требованиям - Схема подключения Системы**

**Схема подключения Системы**

Система размещается в инфраструктуре Заказчика по следующей схеме:



**Пояснительная записка к Схеме:**

1. Между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ организуется 4 SIP транка для резервирования и балансировки нагрузки.
2. Распределением трафика между роботом АТС и контакт центром занимается станция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (CallGuid передается в SIP Header).
3. При необходимости робот переводит звонок на ПАК контакт-центра с помощью SIP REFER.
4. Резервирование приема голосового трафика осуществляется следующим образом: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ распределяет трафик между двумя голосовыми шлюзами ООО АТС равномерно или по кругу с исключением неработающих шлюзов, не отвечающих на сигнализацию SIP OPTIONS.
5. Для получения контекстной информации по вызову на стороне АТС поднимается RestAPI.
6. Со стороны информационных систем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в автоматическом режиме данные доступны по запросу с указанием CallGuid.
7. В рамках организуемых SIP транков выделяется 2 DN (для тестовой и Production среды).
8. КСПД – корпоративная сеть передачи данных.
9. HTTPS, SIP – протоколы взаимодействия IT систем.
10. ML – система машинного обучения.
11. AI – система искусственного интеллекта.
12. ASR – система автоматического распознавания речи.
13. TTS – система синтеза речи.
14. **Реквизиты для приема трафика Исполнителя:**
    1. Адреса станций Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    2. Протокол SIP порт UDP/5060, RTP UDP/10000-20000, DTMF RFC2833, Codec G711a, авторизация по IP
15. **Реквизиты для направления и приема трафика Заказчика:**
    1. Адреса станций \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
    2. Протокол SIP порт UDP/5060, RTP UDP/10000-20000, DTMF RFC2833, Codec G711a, авторизация по IP.

# **Приложение №3 к Техническим требованиям – Технические требования к Серверам**

**Технические требования к Серверам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Конфигуарция под Систему Голосового ассистента** | **SIP Gateway 1** | **SIP Gateway 2** | **Application Server 1** | **Application Server 2** | **DB Server** | **NLU Server** | **Web Server** | **Monitoring Server** | **MRCP Server 1** | **MRCP Server 2** |
| Процессор (CPU) | 4 | 4 | 8 | 8 | 8 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Память (RAM) | 8 | 8 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 4 | 4 |
| Жесткий диск 1 (HDD) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Жесткий диск 2 (HDD) | 20 | 20 | 500 | 500 | 280 | 100 | 500 | 50 | 20 | 20 |
| ОС | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 | CentOS 7 |

**Приложение № 7**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

# **Сведения о бенефициарах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности)** | | | | | | **Информация о цепочке собственников контрагента, включая бенефициаров (в том числе конечных)** | | | | | | | |
| **№** | **ИНН** | **ОГРН** | **Наименование**  **краткое** | **КОД**  **ОКВЭД** | **ФИО**  **руководителя** | **Серия, номер**  **документа, удостоверяющего**  **личность руководителя** | **№** | **ИНН** | **ОГРН** | **Наименование / Ф.И.О.** | **Адрес регистрации** | **Серия, номер**  **документа, удостоверяющего**  **личность (для физ. лиц)** | **Руководитель**  **/участник**  **/акционер**  **/бенефициар** | **Информация о подтверждающих документах (наименование, реквизиты и т.д.)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| **I. Организация (контрагент)** | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **II. Юридические лица, являющиеся собственниками организации –контрагента** | | | | | | | | | | | | | | |
| … | | | | | | | | | | | | | | |
| **III. Юридические лица, являющиеся собственниками собственников организации- контрагента** | | | | | | | | | | | | | | |
| … | | | | | | | | | | | | | | |
| **IV. Юридические лица, являющиеся собственниками следующих уровней (до конечных)** | | | | | | | | | | | | | | |
| … | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОДПИСИ СТОРОН:** | |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

**Приложение № 8**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года**

***применяется / не применяется***

*Применимо, если предусматривается предоставление доступа контрагенту к информационным ресурсам/информационным системам/средствам вычислительной техники Общества или использование информационных ресурсов/информационным систем/средств вычислительной техники Общества, в том числе, автоматизированных систем управления технологическими процессами*

# **Требования в области информационной безопасности при выполнении работ (оказании услуг) с использованием информационных средств ООО «Иркутскэнергосбыт»**

Общие положения

Информация – это важный и жизненно необходимый ресурс Заказчика. Поэтому информацию следует защищать также надежно, как и любой другой ценный актив Заказчика. Заказчик не сможет достичь своих основополагающих целей, если его работники не будут своевременно и в полном объеме получать информацию, необходимую для выполнения их работы. Помимо этого, крайне важно минимизировать риски и ущерб, связанные с возможным раскрытием информации, ее искажением и компрометацией. Полное решение этих задач невозможно без вовлечения Исполнителя в деятельность по реализации стандартов информационной безопасности Заказчика.

В связи с этим Заказчик предъявляет к Исполнителю ряд требований в области информационной безопасности.

* + - 1. Подготовка персонала
  1. К выполнению работ (оказанию услуг) по Договору, связанных с использованием информационных средств Заказчика, допускается персонал Исполнителя, согласованный с ответственным сотрудником по информационной безопасности Заказчика и прошедший ознакомление со стандартами по информационной безопасности Заказчика.
  2. Заказчиком и Исполнителем назначаются ответственные лица за обеспечение и координацию вопросов информационной безопасности в период выполнения обязательств по Договору.

1. Порядок допуска к информационным ресурсам

и обеспеченность информационно-техническими ресурсами

* 1. Временный доступ к информационным ресурсам Заказчика может быть предоставлен сотруднику Исполнителя (Пользователю) по заявке куратора Договора согласно процедурам, принятым Заказчиком.

1. Общие требования при работе с информационно-техническими ресурсами
   1. Исполнитель обязуется соблюдать в процессе выполнения Договора требования по информационной безопасности определенные в «Правила пользования средствами ЭВТ, оргтехники и информационными ресурсами при работе в корпоративной информационно- вычислительной сети» и СТП «Защита конфиденциальной информации».
   2. Исполнитель несет полную ответственность за соблюдение требований по информационной безопасности со стороны субисполнителей/субподрядчиков, а также иных работников, привлеченных Исполнителем для выполнения настоящего Договора.
   3. Любое нарушение требований по информационной безопасности субисполнителем/субподрядчиком будет рассматриваться Заказчиком как серьезное нарушение Исполнителем условий договора.
   4. Факт нарушения выявляется ответственным сотрудником по информационной безопасности Заказчика и оформляется формой инцидента по информационной безопасности.
   5. Основанием для оформления инцидента информационной безопасности являются журналы систем безопасности Заказчика, выписки из которых прикладываются к форме инцидента.
   6. По факту инцидента у Пользователя в обязательном порядке берется объяснительная. В случае отказа от дачи объяснительной составляется акт об отказе от дачи объяснений.
2. **Прочие положения**
   1. Заказчик имеет право на контроль всех действий Исполнителя, проводимых в сети, на информационных средствах Заказчика или в почтовой системе.
   2. В случае невыполнения требований по информационной безопасности Заказчик вправе блокировать доступ Исполнителя к сети или информационным средствам Заказчика.
   3. За неисполнение / ненадлежащее исполнение требований информационной безопасности Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей за каждый случай.

**Подписи Сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  **ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **Директор ООО «Иркутскэнергосбыт»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Ю. Харитонов**  **м.п.** | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |