

г. Москва

«21» августа 2017г.

Акционерное общество «МСК Энергосеть» (АО «МСК Энерго»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», а лице Генерального директора Борисенкова Вячеслава Александровича, действующего на основании Устава с одной стороны, и

Открытое акционерное общество «Энергоцентр» (ОАО «Энергоцентр»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Сурменко Владислава Леонидовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать информационные услуги Call-центра (далее – «Услуги»), состав и перечень которых определяются Заказом на оказание информационных услуг Call-центра, являющимся Приложением 1 к настоящему Договору, а Заказчик обязуется оплатить данные услуги на условиях и в сроки, согласованные Сторонами в настоящем Договоре.

1.2. Заказ на оказание информационных услуг (далее-Заказ) является неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Услуги могут оказываться Исполнителем, как на территории Заказчика, так и удаленно (через защищенный канал связи). Оказанные удаленно Услуги подлежат оплате так же как Услуги, оказанные на территории Заказчика.

1.4. Настоящий договор является рамочным, в соответствии со смыслом, вкладываемым в это понятие ст. 429.1 ГК РФ.

2. СРОКИ И ЭТАПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Сроки оказания Услуг.

2.1.1. Тип услуги, условия, цели, задачи, а также сроки оказания конкретных Услуг определяются в письменной форме в Заказе.

2.1.2. Сроки оказания дополнительных Услуг, а также изменения состава основных Услуг, производимых по заявке Заказчика в ходе оказания Услуг, согласуются отдельно, в зависимости от сложности необходимых Услуг, путем подписания Сторонами Дополнительного Соглашения на изменения и дополнения к Заказу.

2.2. Этапы оказания Услуг.

Оказание Исполнителем Услуг включает в себя следующие этапы:

2.2.1. Этап Подготовка.

Исполнитель осуществляет подготовительную работу в виде выполнения технических работ, подготовки персонала и т.п.

2.2.2. Этап Выполнение.

2.2.2.1. Оказание Услуг осуществляется в соответствии с Регламентом взаимодействия сторон, являющимся Приложением №2 к настоящему Договору.

АО "МСК Энерго"

Условия оказания Услуг устанавливаются в Заказе на оказание услуг и могут быть изменены по соглашению сторон путем подписания Дополнительного Соглашения к Заказу на оказание услуг, которое с момента подписания становится неотъемлемой частью Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Запрашивать у Исполнителя необходимую информацию по вопросам, касающимся организации и обеспечения надлежащего исполнения Услуг, предусмотренных Разделом 1 Договора, а также иную информацию, затрагивающую права и законные интересы Заказчика.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Получать оплату за оказание услуг, предусмотренных настоящим Договором.

3.2.2. Приостановить оказание Услуг, немедленно сообщив об этом Заказчику, в случае возникновения обстоятельств, по которым продолжение оказания Услуг может вступить в противоречие с интересами Заказчика. В этом случае Исполнитель продолжает оказание Услуг либо после устранения указанных обстоятельств, либо после получения письменного указания от Заказчика.

3.2.3. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предоставления информации или иных условий настоящего Договора на срок до устранения данных нарушений без уплаты каких-либо санкций за нарушение срока оказания Услуг.

3.2.4. Привлекать третьих лиц к исполнению договора, обеспечивая при этом конфиденциальность персональных данных и безопасность персональных данных при их обработке.

3.2.5. Включать логотип, название компании Заказчика и краткое описание оказанных Услуг в список клиентов Исполнителя.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Оплатить Услуги Исполнителя в порядке, указанном в разделе 4 настоящего Договора.

3.3.2. Назначить лицо, ответственное за взаимодействие с Исполнителем и приемку оказанных Услуг от имени Заказчика.

3.3.3. Обеспечивать Исполнителя необходимыми для исполнения условий настоящего договора информационными материалами.

3.3.4. Заказчик самостоятельно несет ответственность за качество и содержательную часть предоставляемых Исполнителю материалов.

3.4. Исполнитель обязан:

3.4.1. Оказать Услуги с надлежащим качеством их исполнения и в соответствии с Заказом.

3.4.2. Безвозмездно исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель без согласования с Заказчиком допустил отступление от условий Договора, ухудшившее качество оказания Услуг.

3.5. Стороны обязуются:

3.5.1. Выполнять свои обязательства по настоящему Договору в полном объеме и своевременно.

3.5.2. Незамедлительно информировать друг друга письменно обо всех случаях и обстоятельствах, которые прямо или косвенно препятствуют выполнению обязательств по настоящему Договору, таких как сбой телефонной системы контактного центра, отказы линий связи, сбой в компьютерных системах и т.п.

АО "МОК Энерго"

3.5.3. Соблюдать конфиденциальность в отношении информации, составляющей коммерческую тайну Заказчика или Исполнителя, и ставшей известной в связи с исполнением настоящего Договора.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Ежемесячная абонентская плата устанавливается в размере 70 000,00 (семьдесят тысяч) рублей 00 копеек, кроме того НДС 18% - 12 600,00 (двенадцать тысяч шестьсот) рублей 00 коп.

Ежемесячная абонентская плата включает в себя обработку 5 000 (пять тысяч) минут входящих и исходящих обращений. В случае оказания услуг неполный рабочий месяц, абонентская плата и количество включенных минут обращений рассчитывается пропорционально количеству дней фактического оказания услуг количеству календарных дней в расчетном месяце.

В случае превышения обработки месячного объема обращений, включенного в абонентскую плату Заказчик оплачивает каждую последующую минуту начиная с 5 001 (пять тысяч первой) минуты из расчета 14 (четырнадцать) рублей 00 копеек, кроме того НДС 18% - 2,52 (два) рубля 52 копейки.

Все платежи и расчеты за Услуги по настоящему Договору осуществляются на основании выставленных Исполнителем счетов на оплату в рублях РФ, при этом Стороны в расчетах используют поминутную тарификацию.

4.2. Дата фактического начала оказания услуг подтверждается сторонами составлением Акта о начале оказания услуг.

4.3. Исполнитель ежемесячно направляет Заказчику счет, акт об оказании услуг, отчет об оказанных услугах, счет-фактуру за отчетный период не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.

4.4. Заказчик оплачивает ежемесячные счета Исполнителю в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня получения счета.

4.5. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.6. Заказчик вправе направить претензии в срок, указанный в п.4.3. для оплаты счетов. В этом случае плата оспариваемого счета осуществляется в течение 20 (двадцати) календарных дней после устранения претензий.

4.7. Исполнитель обязан рассмотреть претензию Заказчика в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня ее получения.

4.8. Исполнитель не вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые услуги. Изменение условий, сроков оплаты оформляется путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

4.9. Исполнитель по желанию Заказчика может приостановить действие услуги, при этом стоимость блокировки определяется по соглашению Сторон.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору и его неотъемлемым частям Сторона, допустившая неисполнение/ненадлежащее исполнение, несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, и возмещает другой Стороне убытки в размере реального ущерба.

5.2. За просрочку платежа Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан уплатить пени в размере 0,05% от суммы задолженности по оплате по настоящему Договору за каждый день просрочки.

5.3. За нарушение сроков оказания Услуг Заказчик может потребовать, а Исполнитель будет обязан оплатить пени в размере 0,05% от стоимости Услуг, в оказании которых допущено

АО «МЭК Энерго»

нарушение срока, за каждый день просрочки. При этом в случае приостановки оказания услуг в соответствии с п. 3.2.3 и п.4.8 настоящего Договора пени не начисляются и уплате не подлежат.

5.4. Уплата пеней и штрафов не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует до 31.12.2017 г.

6.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон.

6.2.1. Сторона, решившая отказаться от исполнения настоящего Договора, должна направить письменное уведомление о своем намерении другой Стороне не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемого дня расторжения настоящего Договора.

6.2.2. В случае расторжения настоящего Договора стороны обязаны произвести полный взаиморасчет в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения настоящего Договора.

6.3. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения Договора, предупредив об этом Заказчика письменно за 2 (два) рабочих дня в случае, если Заказчик допустил просрочку в выполнении обязательства по оплате Услуг более чем на 10 (десять) рабочих дней.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. Исполнитель не несет ответственности за соответствие данных, сообщенных абонентами в ходе проведения телефонных интервью, действительности.

7.2. Исполнитель не несет ответственность за некачественно и/или несвоевременно оказанные или не оказанные вовсе Услуги, в том случае, если такие нарушения условий настоящего Договора произошли не по вине Исполнителя, в том числе в результате предоставления Исполнителю Заказчиком неполной и/или неправильной информации или документации.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также война, блокада, военные действия, гражданские волнения, эпидемия, эпизоотия, саботаж, забастовки, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления, неполадки на сетях передачи данных и телефонных сетях общего пользования, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение одной из Сторон обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия такого обстоятельства.

8. СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

8.1. Стороны соглашаются, что за исключением сведений, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации не могут составлять коммерческую тайну юридического лица, содержание настоящего Договора, а также все документы, переданные Сторонами друг другу в связи с Договором, считаются конфиденциальными и относятся к коммерческой тайне Сторон, которая не подлежит разглашению без письменного согласия другой Стороны, кроме исключений, перечисленных в п.8.2. настоящего договора.

8.2. Данное ограничение не распространяется на информацию:

а. подлежащую оглашению в соответствии с положениями применимого законодательства и с существом поручений, выполняемых Исполнителем;

АО "МСК Энерго"

б. общеизвестную на момент передачи, в том числе опубликованную или ставшую известной неограниченному кругу лиц без нарушения настоящего Договора и вины в этом Сторон, их сотрудников или подрядчиков;

в. уже известную другой Стороне или ставшую известной в период переговоров, либо осуществления какого-либо проекта без нарушения настоящего Договора.

8.3. Каждая из Сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору и предоставлять доступ к ней только лицам, непосредственно участвующим в процессе их исполнения. Стороны обязуются принимать все необходимые меры, чтобы их сотрудники, консультанты, подрядчики и т.п. сохраняли конфиденциальность вышеуказанной информации, а также защищали ее от утери и уничтожения.

8.4. В случаях, предусмотренных законодательством, материалы, относящиеся к конфиденциальной информации, могут представляться контролирующим и правоохранительным органам на основании решения соответствующего компетентного органа. В случае, если одной из Сторон станет известно о наличии вышеуказанного решения, она обязана немедленно уведомить об этом другую Сторону в письменном виде.

8.5. Если нет иных договоренностей Сторон, конфиденциальная информация является и остается интеллектуальной собственностью Стороны, передающей информацию.

8.6. Информация о факте заключения настоящего Договора и его условиях не является конфиденциальной и может использоваться Сторонами без ограничений.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним Стороны примут все меры для решения их путем переговоров между собой, а в случае не достижения соглашения, спор будет рассматриваться в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, в Арбитражном суде Московской области, с соблюдением претензионного порядка рассмотрения споров, при этом срок рассмотрения претензии составляет 20 (Двадцать) рабочих дней.

10. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

10.1. Заказчику известно о том, что Исполнитель реализует требования статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», принимает меры по предупреждению коррупции, ведет Антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру, поддерживает деловые отношения с контрагентами, которые гарантируют добросовестность своих партнеров и поддерживают антикоррупционные стандарты ведения бизнеса.

10.2. Заказчик настоящим подтверждает, что он ознакомился с Антикоррупционной хартией российского бизнеса и Антикоррупционной политикой ОАО «Энергоцентр» (представленными в разделе «Антикоррупционная политика» на официальном сайте ОАО «Энергоцентр» по адресу: <http://www.energo-centr.ru/corruption/corruption.php>), полностью принимает положения Антикоррупционной политики ОАО «Энергоцентр» и обязуется обеспечивать соблюдение ее требований как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая собственников, должностных лиц, работников и/или посредников.

10.3. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иные неправомерные цели.

АО "МСК Энерго"

Стороны отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными здесь способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленным на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны (Исполнителя или Заказчика).

10.4. В случае возникновения у одной из Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 10.1 – 10.3 Антикоррупционной оговорки, указанная Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После письменного уведомления Сторона имеет право приостановить исполнение настоящего Договора до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 10.1, 10.2 Антикоррупционной оговорки любой из Сторон, аффилированными лицами, работниками или посредниками.

10.5. В случае нарушения одной из Сторон обязательств по соблюдению требований Антикоррупционной политики, предусмотренных пунктами 10.1, 10.2 Антикоррупционной оговорки, и обязательств воздерживаться от запрещенных в пункте 10.3 Антикоррупционной оговорки действий и/или неполучения другой стороной в установленный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Исполнитель или Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий Договор, в соответствии с положениями настоящего пункта, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента заключения настоящего Договора Заказчик обязуется раскрыть Исполнителю сведения о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара), с представлением подтверждающих документов.

В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара), Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений представить актуализированные сведения Исполнителю.

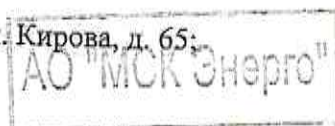
Положения настоящего пункта Стороны признают существенными условиями Договора. В случае двукратного или более невыполнения или ненадлежащего выполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.

Каждый факт невыполнения или ненадлежащего выполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных настоящим пунктом, должен быть зафиксирован путем направления в его адрес претензии Исполнителя с требованием устранить нарушение в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения претензии. В претензии должно быть четко указано, в чем состоит нарушение.

11.2. В своей деятельности Стороны руководствуются действующим законодательством и настоящим Договором.

11.3. Все обращения, уведомления и извещения по настоящему Договору осуществляются Сторонами в письменном виде по следующим адресам:

в ОАО «Энергоцентр» -142117, Московская обл., г. Подольск, ул. Кирова, д. 65;



При этом в течение 5 (пяти) календарных дней после направления подписанного документа по электронной почте, направившая его сторона обязана передать оригинал этого документа адресату лично, либо направить ему по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Уведомления также могут направляться Сторонами телеграммой с уведомлением о вручении.

11.4. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью: ---
Приложение №1 «Заказ на оказание информационных услуг Call-центра»;
Приложениям №2 «Регламент взаимодействия сторон».

11. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК

АО «МСК Энерго»

Юридический адрес:

1141070, Московская обл., г. Королев,

ул. Гагарина, д.10А

Фактический адрес: 1141070,

Московская обл., г. Королев, ул.

Гагарина, д.4А

ИНН 5018054863/КПП 501801001

р/с 40702810440170100125

в Банк ПАО Сбербанк г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

Генеральный директор

 В.А. Борисенков

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ОАО «Энергоцентр»

Юридический адрес:

142117, Московская обл.,

г. Подольск, ул. Кирова, д. 65

Фактический адрес: 115088, г. Москва,

ул. Южнопортовая, д.17 стр.7.

ИНН 5036072424/КПП 503601001

р/с 407028106920000002378

в Банк ГПБ (АО) г. Москва

к/с 30101810200000000823

БИК 044525823

Генеральный директор

 В.Л. Сурменко

ЗАКАЗ

на оказание информационных услуг call-центра

1. Цели и задачи проекта

Основной целью исполнения договора является обеспечение информационной поддержки населения по вопросам, находящимся в зоне ответственности АО «МСК Энерго», предоставление населению контактных телефонов для последующего обращения к профильному специалисту АО «МСК ЭНЕРГО».

Регистрация заявок, их маршрутизация исполнителям

2. Параметры заказа.

№ п/п	Параметры	Комментарии
2.1	Полное название организации (указывается бренд и юрид. лицо Заказчика)	АО «МСК Энерго»
2.2	Основной вид деятельности организации	Распределение электрической энергии напряжением 0.4-10 кВ
2.3	Фактический адрес (если есть, адреса филиалов):	1141070, г. Королев, ул. Гагарина, д.10"А"
2.4	Адрес доставки корреспонденции, в том числе счетов, Актов, счетов-фактур	1141070, г. Королев, ул. Гагарина, д. 10"А"
2.5	Адрес электронного сайта заказчика	www.kenet.ru:info@kenet.ru
2.6	Ответственные лица со стороны Заказчика (Ф.И.О., должность) за ход проекта и получение отчетности	Чумаченко Александр Дмитриевич- техник ОДС
2.7	Оказываемый тип услуг Исполнителем	Обработка обращений и предоставление справочной информации для последующего обращения.
2.8	Стоимость услуг по проведению телефонных интервью рассчитывается пропорционально:	По поступлению
2.9	Планируемое количество	По поступлению
2.10	Время обработки звонков абонентов	Круглосуточно
2.11	Срок оказания услуг по данному проекту	<ul style="list-style-type: none"> Этап подготовка – 15 рабочих дней с момента подписания договора Этап выполнение – с момента окончания этапа Подготовка по окончании срока действия Договора.
2.12	Основная задача проекта	Информирование Потребителей электроэнергии АО «МСК Энерго» о порядке получения затребованной информации, предоставление контактных телефонов.
2.13	Предполагаемый алгоритм проведения проекта:	Согласовывается Исполнителем и Заказчиком на этапе «Подготовка»
2.14	Товары и услуги, предлагаемые Заказчиком своим клиентам, о которых будет рассказано (по сценарию)	Анализ обращений, предоставление контактного телефона, времени работы ответственного исполнителя по данному вопросу.
2.15	Лица, для которых производятся консультации.	НЕТ

№ п/п	Параметры	Комментарии
2.16	Специальное обучение операторов с предоставленным материалом в электронном виде	НЕТ
2.17	Необходимость отправки рекламодателю информации электронной почтой	НЕТ
2.18	Переадресация звонков на телефон заказчика	НЕТ
2.19	Периодичность предоставления отчетности Заказчику	Ежемесячно не позднее 10 числа, месяца, идущего после отчетного.
2.20	Время отправки отчета Заказчику (автоматическая рассылка отчетности)	Не позднее 13:00 по Московскому времени.
2.21	Формат файла отчета	Согласовывается Исполнителем и Заказчиком на этапе «Подготовка»
2.21	Количество звонков одному лицу,	Без ограничений до получения результата
2.22	Наполнение базы перед стартом звонков	Организация Должность (Фамилия, Имя, Отчество) Населенный пункт Район Улица Дом Квартира/офис Тип объекта Обслуживающая организация Статус Заявки Ф.И.О оператора КЦ
2.23	Территориальное распределение выборки по РФ: • Москва – • Другие регионы РФ –	Московская область
2.24	Распределение базы данных по типам номеров:	• Рабочий (стационарный)

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

№ п/п	Стоимость услуг	Детализация
а.	Что входит в стоимость:	<p>Цена обработки 1 минуты обращения устанавливается в размере 14 (четырнадцать) рублей 00 коп без НДС.</p> <p>Оплата производится на основании отчёта, предоставляемого Исполнителем и описанном в пунктах 2.19— 2.21 данного приложения к договору № ПРЧ-31/17 от «21» августа 2017 года.</p> <p>Сроки согласования Заказчиком и Исполнителем актов и оплаты счетов описаны в пунктах 4.1 — 4.3 договора № ПРЧ-31/17 от «21» августа 2017 года.</p>

4. Подписи сторон

От Исполнителя

М.П.



/В.Л. Сурменко



/В.А.Борисенков

Регламент взаимодействия сторон

Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия между ОАО «Энергоцентр», именуемое в дальнейшем «Исполнитель» и АО «МСК Энерго», именуемое в дальнейшем «Заказчик» при оказании услуг по договору № ПРЧ-31/17 от «21» августа 2017 г.

1. Термины и определения:

IVR (англ. Interactive Voice Response) — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Контактного центра с использованием информации вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

Абонент энергоснабжающей организации (Абонент) - потребитель электрической энергии (тепла), энергоустановки которого присоединены к сетям энергоснабжающей организации;

Авария - технологическое нарушение на объекте электроэнергетики и (или) энергопринимающей установке, приведшее к разрушению или повреждению сооружений и (или) технических устройств (оборудования) объекта электроэнергетики, и (или) энергопринимающих установок, полному или частичному ограничению режима потребления электрической энергии (мощности), возникновению или угрозе возникновения аварийного электроэнергетического режима работы энергосистемы;

Аварийно-восстановительные работы (АВР) - работы по устранению устойчивого повреждения оборудования, возникшего в результате технологического нарушения, не позволяющего оборудованию выполнять его функции;

Вводно-распределительное устройство (ВРУ) — совокупность электротехнических конструкций и аппаратов, предназначенных для приёма, распределения, резервирования и учёта электрической энергии, устанавливаемая в жилых и общественных зданиях, а также промышленных производственных помещениях (цехах);

Инцидент - зарегистрированное обращение абонента об ограничении электропитания, связанное с технологическим нарушением электроснабжения;

Объекты электросетевого хозяйства - линии электропередачи, трансформаторные и иные подстанции, распределительные пункты и иное предназначенное для обеспечения электрических связей и осуществления передачи электрической энергии оборудование;

Социально-значимые объекты - это объекты, используемые для обеспечения деятельности дошкольных образовательных организаций, других образовательных организаций, лечебно-профилактических учреждений, объектов, используемых для организации доврачебной помощи, скорой и неотложной амбулаторно-поликлинической, стационарной медицинской

помощи, объектов коммунальной инфраструктуры, относящихся к системам жизнеобеспечения, в том числе объектов водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения, водоотведения, очистки сточных вод, обработки, утилизации, обезвреживания и захоронения твердых коммунальных отходов, объектов, предназначенных для освещения территорий городских и сельских поселений, объектов, предназначенных для благоустройства территорий, необходимых для жизнеобеспечения граждан.

Чрезвычайная ситуация — это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

1. Исходные данные

1.1. Заказчик передаст Исполнителю информацию об эксплуатируемых электрических сетях (приложение № 1 к данному регламенту).

Срок: один раз в год до 20 декабря (или по мере изменения информации)

В случае внесения изменений в вышеуказанную информацию Заказчик доводит соответствующие изменения до Исполнителя по электронной почте.

1.2. Заказчик осуществляет необходимые изменения и направляет звонки связанные с аварийными обращениями в Контактный центр ОАО «Энергоцентр»:

- в IVR на телефонном номере +7(495)_____;
- переадресация с номеров производственных отделений.

1.3. Контактная информация Исполнителя по ответственным сотрудникам:

Ответственные сотрудники за исполнение Регламента:

Хасьянова Светлана Александровна - Руководитель Контактного центра
khasyanova@energo-centr.ru, +7(926) 174-32-25

Пояркова Юлия - Начальник Контактного центра - pojarkovajna@energo-centr.ru, +7(985) 423-18-19

1.4. Контактная информация Заказчика по ответственным сотрудникам:

1.5. Информация о плановых ремонтах (отключениях)

Информация и изменения о плановых и аварийных отключениях размещается на сайте
<http://>_____

Плановые работы: _____

Аварийные работы: <http://>_____

Заказчик несет ответственность за работу сайта и доступность к информации по плановым и аварийным отключениям.

2. Действия в нормальном режиме оказания услуг

2.1 При поступлении телефонного звонка к специалисту Контактного центра Исполнителя обработка обращения проводится в соответствии со сценарием.

В случае, если Вы обращались в свою сбытовую организацию, то Вам необходимо дождаться ответа, так как договор энергоснабжения заключен между Вами и Вашим гарантирующим поставщиком - сбытовой организацией и на проведении расследования и ответа требуется время.

Потребитель услуг настаивает на принятии жалобы

Оператор: Если Вы направили жалобу в сбытовую организацию своему гарантирующему поставщику энергоснабжения (например, Мосэнергосбыт), пожалуйста скажите Ф.И.О., адрес (запрос может поступить от «Мосэнергосбыта» и иных контролирующих органов); если поступила,

Оператор: Ваша жалоба находится в работе, Вам обязательно ответят (контроль по сроку определенный руководителем.); если не поступила,

Оператор: Вы можете направить обращение в простой письменной форме на имя (генерального директора или 1-го заместителя генерального директора-главного инженера АО «_____») на электронный адрес _____ с подробным описанием ситуации, с указанием даты, времени отключения и включения либо проблему иного характера связанного с электроснабжением (приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.)

если заявитель настаивает на принятии жалобы

Оператор «Я могу принять жалобу с Ваших слов»

Оператор со слов заявителя заполняет лист фиксации устной жалобы (жалобы на качество электроэнергии) запрашивает у заявителя:

а) наименование заявителя (ФИО физического лица, наименование юридического лица);

б) контактную информацию лица (контактный телефон, а также телефон, с которого был произведен звонок; адрес заявителя - для возможности направления ответа),

в) населенный пункт (д. Ромашка...),

г) район (Ленинский...),

д) точный адрес (Московская область, Ленинский район, д. Ромашка, д. 15 кв. 7),

е) суть обращения (у соседа высокое напряжение, а у меня низкое; пропадает/скачет напряжение, особенно по вечерам - записываются со слов заявителя).

Затем заполняется первый лист «Форма листа фиксации устной жалобы».

Оператор: «Уважаемый _____ / Ваше обращение принято.

Я

зарегистрирую Ваше обращение, перезвоню Вам и сообщу Вам номер регистрации обращения.»

2.2 Специалист Контактного центра проверяет наличие плановых и аварийных отключений по адресу абонента и, в случае отсутствия информации об известных отключениях, регистрирует инцидент и получает от абонента следующую информацию:

- Тема сообщения: Аварийное сообщение АО «_____» №....
- дата
- фамилия специалиста Контактного центра;
- ФИО потребителя электроснабжения;
- адрес технологического нарушения;
- вид нарушение со слов заявителя
- производственное отделение (если знает)

Специалист Контактного центра фиксирует полученную информацию в согласованном формате и направляет на список электронных адресов п 1.1 в соответствующее производственное отделение (далее - ПО) Заказчика электронное письмо и убеждается что письмо дошло до адресата одним контрольным звонком по одному инциденту не позднее 5 минут после отправки электронного письма.

3. Диспетчер в течении 15 минут с момента поступления информации по электронной почте об инциденте и ответе на первый звонок по одному инциденту, обязан подтвердить прием информации об аварийном сообщении ответив на него и отправив ответ на письмо с указанием «Принято в работу»

4. Действия в режиме «Чрезвычайной ситуации»

В чрезвычайной ситуации осуществляется только регистрация аварийных сообщения от потребителей и отправка зарегистрированной информации на списки электронных адресов ответственных сотрудников Заказчика.

5. Отчетность

Ответственный сотрудник Исполнителя раз в сутки собирает все зафиксированные сообщения в единый реестр в формате excel и направляет данный отчет на список электронных адресов предоставленных Заказчиком: _____ (@_____ru)