**ДОГОВОР № 281-К**

**НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ**

г. Ташкент «16» июня 2022 года

OOO “TOP CONTACT” в лице генерального директора Файзуллаевой А.В., именуемый далее «Исполнитель», с одной стороны и **«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**, далее именуемый «Заказчик» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны» и «Сторона» в отдельности, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.**

1.1. Исполнитель по заданию Заказчика обязуется выполнить работы согласно Приложению к настоящему договору и сдать ее результат Заказчику, а Заказчик обязуется принять и оплатить результат работы.

1.2. Исполнитель выполняет виды работ за предусмотренную плату согласно Спецификации (Приложение 1 к настоящему договору).

1.3. Работы выполняются с 16 июня 2022 г. по 10 октября 2022 г. Работы выполняются каждый вторник, четверг, пятница, суббота путём физического посещения офиса Заказчика по адресу г.Ташкент, ул.Мукимий, д. 166. В том числе удаленно через интернет, по телефону.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**2.1. Исполнитель обязан:**

2.1.1. Выполнить работу в срок и с надлежащим качеством, указанной в настоящем договоре при условии выполнении Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору.

2.1.2. Обеспечить высокий профессиональный уровень выполнения работ.

2.1.3. Устранять замечания Заказчика в указанный Заказчиком срок в случае отступления от условий договора.

2.1.4. Предоставить Заказчику копию паспорта директора, и другие документы по требованию заказчика.

**2.2. Заказчик обязан:**

2.2.1. Принять и оплатить работу соответствующего качества по стоимости, указанной в пункте 3.1., в случае, если у Заказчика отсутствуют замечания к выполненным работам Исполнителя.

2.2.2. Если в процессе выполнения договора Исполнителем, у Заказчика возникли замечания к работам, заявить в письменном виде об этом Исполнителю.

2.2.3. Оплатить фактически выполненные и принятые работы в полном объеме исходя из стоимости работ, в случае досрочного расторжения договора, кроме случаев, когда договор расторгнут в связи с ненадлежащим выполнением Исполнителем обязательств по договору.

2.2.4. Предоставить Исполнителю рабочее место, оборудованное столом, компьютером, доступом в интернет, телефонной связью для выполнения работ.

2.2.5. Оперативно реагировать и обеспечивать Исполнителя информацией, документацией и другими ресурсами, необходимыми для выполнения обязательств по договору. Заказчик обязуется оказывать содействие Исполнителю при выполнении работ по договору.

2.2.6. На протяжении срока действия настоящего Договора предоставить Исполнителю рабочую группу в составе Руководитель Колл Центра Турисбекова Мадинабону Баймуратовна, а также обеспечить Исполнителя информацией и материалами запрошенными Исполнителем.

**2.3. Заказчик имеет право:**

2.3.1. В любое время проверять ход и качество работ. В случае ненадлежащего качества работ или иных претензий, требовать безвозмездного устранения выявленных недостатков в указанный Заказчиком срок, не принимать работы или в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор. Датой расторжения будет дата, указанная в уведомлении о расторжении договора.

2.3.2. В случае нарушения Исполнителем установленных договором сроков выполнения, других условий договора, невыполнения или ненадлежащего выполнения условий проекта Заказчика, в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, оплатив фактически выполненные и принятые работы. Датой расторжения будет дата, указанная в уведомлении о расторжении договора.

**3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

3.1. Стоимость работ Исполнителя составляет:

За выполненную работу Заказчик оплачивает Исполнителю сумму согласно Спецификации (Приложение 1 к настоящему договору) с учетом НДС.

3.2. Заказчик оплачивает предоплату 15% от стоимости договора (указанное в Приложение 1 к настоящему договору) в течении 10 рабочих дней со дня подписания договора.

3.3. После окончания каждого месяца, Исполнитель предоставляет Заказчику электронные счет фактуру и акт выполненных работ по «Консультация специалистов на всех уровнях по управлении и работе КЦ и внедрении инструментов» Работы считаются выполненными после подписания Сторонами электронных счета фактуры и акта выполненных работ.

3.4. Заказчик производит оплату ежемесячно в течение 5 рабочих дней после подписания Заказчиком электронного счета фактуры и акта выполненных работ.

**4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

4.1. Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность и не разглашать любому третьему лицу информацию, связанную с предметом договора включая (без ограничений), содержание договора и приложений, содержания всей работы или ее части без письменного согласия Заказчика, кроме тех случаев, где это разглашение должно быть выполнено в соответствии с Законом, по письменным актам суда или актам других компетентных Государственных органов, иного компетентного Государственного органа.

**5. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (постановления правительства и иные действия властей, землетрясения, пожары, тайфуны и т.п.) и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего договора. При этом срок исполнения обязательств по договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали данные обстоятельства. Сторона обязана письменно за 5 дней известить Сторону о наступлении форс-мажорных обстоятельств с предоставлением доказательств от компетентных органов в срок 25 (двадцать пять) дней с момента извещения.

**6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

6.1. Стороны предпримут все усилия для решения споров, которые могут возникнуть по настоящему договору, путем переговоров. В случае если стороны не смогут прийти к соглашению путем переговоров, споры по настоящему договору передаются на рассмотрение суда по месту регистрации Заказчика.

**7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Настоящий договор вступает в силу со дня подписания и действует по 31.12.2022 г.

Дополнительного уведомления о прекращении срока действия Договора не требуется.

7.2. В случаях, не предусмотренных настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.

7.3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

7.4. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон. Все экземпляры идентичны и имеют одинаковую силу.

**9. АДРЕСА. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ. ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **«ИСПОЛНИТЕЛЬ» OOO «TOP CONTACT»** | **«ЗАКАЗЧИК»**  **ГУП «Налог-сервис»** |
| г. Ташкент, Юнусабадский район  ул. Минг – Урик, дом №2, Блок А  р/с 20208000804954806001  В ХОАТБ Универсал банк  ИНН 302194668 Код банка 00996  ОКОНХ 84500 ОКЭД 82 990  Тел. +998 71 200 00 99  **Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Файзуллаева А.В**. | Адрес: г.Ташкент, Чиланзарский район,  ул. Мукимий 166.  Расчетный счет: 20210000903768814001  МФО: 01018  ИНН: 202530465  Окэд: 69203  **Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Пардаев Ш.** |

**Приложение 1 к договору №281-К от 10.06.2022г.**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ № 1**

**к договору на выполнение работ №281-К от 10.06.2022 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды работ** | **Стоимость, сум с НДС 15%** |
| Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ.  Совместно с заказчиком выбрать участников рабочей группы для проекта КЦ. Утвердить их роли и задачи.  Определение целей и задач КЦ для ГНК.  Создать коммуникационные линии, для взаимодействия с другими специалистами и сотрудниками ГНК. Расписать цели и задачи линий и утвердить коммуникационную структуру и внедрить. | 35 000 000 |
| Работа с руководителем КЦ по стратегическому пониманию КЦ  Цель и задача КЦ в компании и руководителя КЦ  Консультация по компетенциям руководителя КЦ  Анализ тематики запросов в КЦ - сбор информации по запросам, создание класификатора звонков  - работа с существующей отчетностью | 45 000 000 |
| Обучить рабочую группу, что такое КЦ, для чего он необходим в ГНК, разъяснить основные принципы работы и управления КЦ.  Консультация по программным продуктам для КЦ, их возможности и возможность перехода к омниканальной модели обслуживания  Консультация для определения требований к ПО и принятию решения с каким ПО будет работать КЦ  Разъяснение руководителю и рабочей группе: что такое Техническое задание и База знаний  что такое Анкета проекта  какие виды отчетности бывают в КЦ  как работать на программном обеспечении КЦ  Основные требования к КЦ: помещение, рабочие места, персонал, отчетность, взаимодействие с другими отделами, SLA, качество работы операторов и работы с абонентами | 22 000 000 |
| Консультация специалистов на всех уровнях по управлении и работе КЦ и внедрении инструментов в июне 2022 г.  Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ. | 30 000 000 |
| Консультация специалистов на всех уровнях по управлении и работе КЦ и внедрении инструментов в июле 2022 г. Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ. | 30 000 000 |
| Консультация специалистов на всех уровнях по управлении и работе КЦ и внедрении инструментов в августе 2022 г.  Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ. | 30 000 000 |
| Консультация специалистов на всех уровнях по управлении и работе КЦ и внедрении инструментов в сентябре 2022 г.  Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ. | 30 000 000 |
| Итого: | 222 000 000 |

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| **«ИСПОЛНИТЕЛЬ» OOO «TOP CONTACT»** | **«ЗАКАЗЧИК»**  **ГУП «Налог-сервис»** |
| г. Ташкент, Юнусабадский район  ул. Минг – Урик, дом №2, Блок А  р/с 20208000804954806001  В ХОАТБ Универсал банк  ИНН 302194668 Код банка 00996  ОКОНХ 84500 ОКЭД 82 990  Тел. +998 71 200 00 99  **Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Файзуллаева А.В**. | Адрес: г.Ташкент, Чиланзарский район,  ул. Мукимий 166.  Расчетный счет: 20210000903768814001  МФО: 01018  ИНН: 202530465  Окэд: 69203  **Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Пардаев Ш.** |