**ДОГОВОР № \_\_**

**на оказание услуг информационно-справочной службы**

|  |  |
| --- | --- |
| **город Ташкент** | **“\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее «Исполнитель»), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее «Заказчик»), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с другой стороны, вместе именуемые “Стороны”, по отдельности именуемые “Сторона”, заключили настоящий договор на оказание услуг информационно-справочной службы (далее - “Договор”) о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель обязуется оказать услуги по информационно-справочному обеспечению деятельности предприятия Заказчика в виде принятия звонков обращающихся/клиентов, потенциальных клиентов Заказчика (далее «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.
   2. Услуги оказываются в соответствии с Приложением № 1 (Спецификация и Протокол согласования цены) настоящего Договора.
   3. Для оказания услуг Исполнитель проводит работы, осуществляемые в Контакт центре (специально оборудованном офисе Исполнителя), с использованием технических ресурсов Исполнителя.
2. **СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**2.1.** Срок оказания услуг: начало – \_\_\_\_\_\_\_\_\_.2022 г., окончание – либо 31.12.2022 г. либо день окончания годового пакета в случае досрочного использования Заказчиком годового пакета с включенными \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут, в зависимости от того, что наступит раньше.

1. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И РАСЧЕТОВ**
   1. Стоимость услуг, оказываемых Исполнителем, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ () сум без НДС, стоимость и перечень услуг указаны в Приложении №1 к настоящему Договору.
   2. Общая сумма договора суммируется из общей суммы счет фактур.

**3.3.** Оплата осуществляется в следующем порядке и размерах:

* предоплата 30% от суммы договора, указанной в Приложении №1 к Договору - оплачивается в течение 15 (пятнадцати) дней со дня подписания настоящего Договора;
* 70% оплачивается по фактически оказанным услугам ежемесячно – в течение 10 дней со дня получения счёта-фактуры Заказчиком;

**3.4.** Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с даты списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Обязанности Заказчика:**

**4.1.1.** Обеспечивает Исполнителя действующими рекламными, ознакомительными материалами и необходимой информацией для оказания услуг.

**4.1.2.** В процессе подготовки проекта, разъясняет предоставленную Заказчиком информацию, обучает менеджеров Исполнителя, ответственных за проект Заказчика.

**4.1.3.** В процессе подготовки проекта составляет перечень предполагаемых вопросов и ответов для оказания услуг Исполнителем и передаёт их Исполнителю.

**4.1.4.** В процессе оказания услуг своевременно передает измененную у Заказчика информацию, необходимую для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.

**4.1.5.** Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Заказчика документацию Исполнителя, полученную в связи с выполнением настоящего Договора.

**4.1.6.** Своевременно и полностью оплачивать услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях настоящего Договора.

**4.1.7.** Подписывать своевременно счет-фактуру и акты об оказании услуг Исполнителем.

* 1. **Права Заказчика:**
     1. Проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его операционную деятельность.
     2. Вносить изменения в сценарий обработки вызовов.
     3. Использовать торговый знак (торговую марку, фирменное наименование) Исполнителя при рекламе своих Услуг.
     4. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по собственному желанию с условием письменного уведомления Исполнителя о предполагаемой дате расторжения договора, но не менее чем за 30 календарных дней до наступления даты расторжения. В случае не уведомления оплата по Договору за услуги Исполнителя осуществляется Заказчиком в полном объёме в соответствии с Договором до момента письменного уведомления, и подписания соответствующего соглашения.

**4.3. Обязанности Исполнителя:**

**4.3.1.** Оказывать услуги с надлежащим качеством с учетом положений Договора, а также Спецификации и протокола согласования цены, являющейся неотъемлемой частью договора, и в сроки, указанные в настоящем договоре.

**4.3.2.** Обеспечивать приём и распределение входящих звонков в количестве не более 10 соединений единовременно.

**4.3.3.** До 12 числа каждого месяца представлять Заказчику ежемесячно отчеты о ходе оказания услуг по настоящему Договору.

**4.3.4.** Вносить изменения в сценарий обработки вызовов, после предоставления Заказчиком материала или обучения в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента письменного утверждения измененного сценария.

**4.3.5.** Использовать все имеющиеся в распоряжении Исполнителя технические средства для обеспечения профессионального уровня оказания услуг.

**4.3.6.** Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Исполнителя документацию Заказчика, полученную в рамках исполнения настоящего Договора и помеченную как конфиденциальная.

**4.3.7.** Передать Заказчику подготовленные и оформленные соответствующим образом результаты своей работы согласно акту выполненных работ.

**4.3.8.** Все рабочие материалы, созданные Исполнителем в период действия Договора, включая сценария обработки вызовов, является собственностью Исполнителя.

**4.3.9.** Заранее уведомлять Заказчика о возможности окончания годового пакета с включенными 15 000 звонками.

**4.4. Права Исполнителя:**

**4.4.1.** В случае непредставления либо неполного или неверного представления Заказчиком информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации и не несёт ответственности за качество Услуг.

**4.4.2.** В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты по Договору Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до полного погашения задолженности Заказчиком.

**4.4.3.** По просьбе Заказчика сохранить записи разговоров у себя на сервере.

**4.4.4.** Использовать торговый знак (торговую марку, фирменное наименование) Заказчика при рекламе своих Услуг (на сайте, рекламных роликах, рекламной продукции, коммерческом предложении).

**4.4.5.** Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по собственному желанию с условием письменного уведомления Исполнителя о предполагаемой дате расторжения договора, но не менее чем за 30 календарных дней до наступления даты расторжения. В случае не уведомления Заказчика услуги по Договору осуществляется Исполнителем в полном объёме в соответствии с Договором до момента письменного уведомления и подписания соответствующего соглашения.

1. **ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель приступает к «Подготовке проекта» не позднее 5 дней после поступления на расчётный счет Исполнителя оплаты согласно пункту 3.3 настоящего Договора. В случае задержки по вине Заказчика сроков согласования предварительных материалов, Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение сроков оказания услуг.
   2. Все рабочие материалы, созданные Исполнителем в период действия Договора, включая сценарий обработки вызовов, база знаний, скрипты, являются собственностью Исполнителя.
   3. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику отчеты по электронной почте о ходе оказания услуг по настоящему Договору, на основании которых стороны составляют и подписывают акт выполненных работ и счет фактуру. Счет-фактура и акт выполненных работ предоставляются Заказчику не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.
   4. Подписанные Сторонами акт выполненных работ и счет фактура являются подтверждением оказания услуг Исполнителем Заказчику.
   5. Заказчик в течение 5 (пяти) банковских дней обязан утвердить представленные акт выполненных работ и счет фактуру или направить мотивированные возражения Исполнителю. В случае если в указанный срок акт выполненных работ и счет фактура Заказчиком не утвержден и мотивированные возражения Исполнителем не получены, услуги считаются выполненными должным образом в объеме, указанном в акте выполненных работ. В случае если же разногласия не удалось разрешить, то Сторонами создается группа, состоящая из членов каждой из Сторон, которая в течение 5 (пяти) банковских дней должна изучить и сверить данные о выполненных работах имеющиеся у каждой из Сторон. По результатам изучения и сверки данных, группа подготавливает соответствующее заключение, данные которой являются основанием для подготовки соответствующего Акта выполненных работ и подписания его уполномоченными представителями сторон.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. В случае несвоевременного оказания услуг Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,5 % от суммы неисполненной части обязательства за каждый день просрочки, но при этом общая сумма пени не должна превышать 10 % от стоимости не оказанных услуг.
   2. При несвоевременной оплате по Договору Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 % от суммы просроченного платежа.
   3. Уплата пени не освобождает стороны от исполнения обязательств по настоящему договору.
   4. Ответственность Сторон по любым искам или претензиям ограничивается суммами, полученными или подлежащими к получению, в соответствии с условиями настоящего договора.
   5. Исполнитель не несёт ответственность за качество услуг в случае простоев и перебоев в процессе оказания услуг, связанных со сбоями в телекоммуникационных услугах, поставляемых (оказываемых) третьими лицами Заказчику.
3. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Все споры и разногласия между Сторонами регулируются путем предъявления претензий, срок рассмотрения претензии 15 календарных дней. Претензия должна быть представлена в письменном виде за подписью уполномоченного лица Стороны, предъявившей претензию. Если претензия не соответствует данным требованиям, такая претензия рассмотрению не подлежит.
   2. В случае невозможности разрешения спора в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в Ташкентском межрайонном экономическом суде.
4. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Стороны не несут ответственности по настоящему договору в случае отсутствия возможности выполнить свои обязательства по причине форс-мажорных обстоятельств.
   2. В качестве случаев непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств) рассматриваются следующие обстоятельства: война и военные действия, эпидемия, пожар, природные катастрофы и все другие события, и обстоятельства, которые компетентные органы признают и объявят случаями непреодолимой силы.
   3. Сторона в договоре, затронутая непреодолимой силой, должна в течение 5 (пяти) дней известить любым возможным путем другую Сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия непреодолимой силы и о других обстоятельствах, препятствующих исполнению договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая событиями непреодолимой силы, не может на него ссылаться кроме случая, когда это событие препятствует отправке такого сообщения.
   4. В период действия непреодолимой силы и других обстоятельств, которые освобождают от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается, и не применяются санкции за неисполнение договорных обязательств в срок.
5. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. В целях недопущения плагиата и несанкционированного приобретения результатов интеллектуального труда третьими лицами, Стороны определили, что под конфиденциальной информацией понимаются любые сведения о новых решениях, технических знаниях, любой информации о полученных звонках, а также полученной информации от Заказчика и Исполнителя сумму Услуг по настоящему договору и т.п., а также сведения, которые могут рассматриваться как коммерческая тайна, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
6. **АНТИКОРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА:**

**10.1.** Стороны признают и подтверждают, что каждая из них проводит политику полной нетерпимости к взяточничеству и коррупции, предполагающую полный запрет коррупционных действий и совершения выплат за содействие/выплат, целью которых является упрощение формальностей в связи с хозяйственной деятельностью, обеспечение более быстрого решения тех или иных вопросов. Стороны руководствуются в своей деятельности применимым законодательством и разработанными на его основе политиками, и процедурами, направленными на борьбу со взяточничеством и коммерческим подкупом.

**10.2.** Стороны гарантируют, что ни они, ни их работники не будут предлагать, предоставлять, давать или давать согласие на предоставление каких-либо коррупционных выплат (денежных средств или ценных подарков) любым лицам (включая, помимо прочего, частных лиц, коммерческие организации и государственных должностных лиц), а также не будут добиваться получения, принимать или соглашаться принять от какого-либо лица, прямо или косвенно, какие-либо коррупционные выплаты (денежные средства или ценные подарки).

1. **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ:**
   1. Настоящий Договор вступает в силу после регистрации в Казначействе МинФин РУЗ и действует до 31.12.2022г. либо до дня окончания годового пакета, в случае досрочного использования Заказчиком годового пакета с включенными \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.
   2. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.
   3. Настоящий договор может быть изменен, дополнен или расторгнут по взаимному согласию сторон, оформленному в письменном виде и подписанными уполномоченными лицами от каждой из сторон.
   4. Сторона, желающая приостановить Договор, обязана направить другой стороне Договора уведомление о приостановлении Договора не позднее 15 календарных дней до предполагаемой даты приостановления.
   5. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.
   6. За понесенные убытки от разглашения конфиденциальной информации Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.
   7. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью. К настоящему Договору прилагаются:

Приложение №1 «СПЕЦИФИКАЦИЯ и ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ ЦЕНЫ»

1. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ, ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
|  |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

**Приложение №1**

к договору на оказание услуг информационно-справочной службы

№ \_\_ от “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_ 2022 года

г. Ташкент «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022 года

**СПЕЦИФИКАЦИЯ и ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ ЦЕНЫ**

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, удостоверяем, что Сторонами достигнуто соглашение об оплате согласно следующим тарифам:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга Обслуживание проекта**  **«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»** | **Кол-во** | **Ед. изм.** | **Цена, сум (без НДС)** |
|  | **7** | **месяц** | **Ежемесячная оплата** |
| **Оплата звонков сверх пакета**  - за каждый обработанный звонок операторами |  |  |  |
| **Общая сумма договора с учётом НДС** |  |  |  |

Настоящий протокол является основанием для проведения взаимных расчетов и платежей между Заказчиком и Исполнителем.

\*Т.е. если ЗАКАЗЧИК в течение срока действия Договора (до истечения 7 месяцев) полностью использует годовой пакет с включенными \_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут, то Договор считается полностью исполненным досрочно и прекращает своё действие, а стороны заключат дополнительное соглашение либо новый договор. Если же ЗАКАЗЧИК в течение срока действия Договора не полностью использует годовой пакет с включенными \_\_\_\_\_\_\_\_\_минут, то указанный пакет сгорает и не переходит не следующий год.

\*\*Неиспользованные за месяц минуты не сгорают, а переносятся на следующий месяц, кроме декабря 2022г. Неиспользованные минуты за декабрь месяц 2022 г. сгорают, и не переходят на следующий год.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |