**Договор № \_\_\_\_\_\_**

г. Самара«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

ООО «Самарские коммунальные системы», именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице в лице Главного управляющего директора Бирюкова Владимира Вячеславовича, действующего на основании доверенности №20 от 20.02.2021 г. с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем,

**1. Предмет договора**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по разработке и внедрению в систему call-центра ООО «Самарские коммунальные системы» интеллектуального робота по обработке входящих звонков (далее – Сервис), а также Исполнитель принимает на себя обязательство по обеспечению дальнейшего бесперебойного функционирования сервиса согласно Приложениям №3 и №4 к настоящему Договору.

1.2. Услуги оказываются исполнителем в соответствии с параметрами, указанными в Техническом задании (Приложение №3 к Договору) наоказание услуг по автоматизированной обработке входящих вызовов для единого контактного центра ООО «Самарские коммунальные системы».

1.3. Срок оказания услуг по договору:

* разработка и внедрение Сервиса согласно Приложению №4 к Договору - не более 30 (тридцати) рабочих дней с момента подписания сторонами настоящего договора. Разработка Сервиса предусматривает последующие изменения действующей схемы с корректировкой словаря и ответов робота по запросам Заказчика в течение всего периода эксплуатации;
* обеспечение бесперебойного функционирования Сервиса - с момента подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение №2) Сервиса сроком на 1 (один) календарный год.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказать услуги по разработке и внедрению интеллектуального робота обработки звонков в систему call-центра ООО «Самарские коммунальные системы», а также обеспечить дальнейшее бесперебойное функционирование Сервиса в соответствии с параметрами, указанными в Приложении №4 к Договору и Техническом задании (Приложение №3 к Договору).

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. принять надлежащим образом оказанные услуги и подписать акта приема-передачи;

2.2.2. При отсутствии замечаний к выполненным работам и оказанным услугам своевременно производить оплату в размере, определенном данным договором.

**3. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг**

3.1. Не позднее 5 (пяти) дней с момента завершения разработки и внедрения Сервиса Исполнитель предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг.

3.2. Не позднее 5 (пяти) дней с момента завершения отчетного месяца Исполнитель предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг по обеспечению бесперебойного функционирования сервиса за истекший месяц (Приложение №2 к Договору).

3.3. В акте указывается:

- наименование оказанных услуг,

- объем выполненных работ,

- стоимость оказанных услуг, согласно Приложению №1 к Договору.

3.4. В акт сдачи–приемки оказанных услуг может быть включена любая иная информация, которую стороны сочтут необходимым указать.

**4. Сумма договора и порядок расчетов**

4.1. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему договору, определяется согласно Приложению №1 к настоящему договору.

4.2. Оплата за выполненные работы по разработке и внедрению Сервиса осуществляется Заказчиком в течение 20 (двадцати) дней с даты подписания сторонами акта приема-передачи оказанных услуг без замечаний на основании счета на оплату.

4.3. Оплата за услуги по обеспечению бесперебойного функционирования сервиса осуществляется Заказчиком ежемесячно за фактически оказанные услуги в течение 60 (шестидесяти) календарных дней, в случае если Исполнитель является субъектом малого или среднего предпринимательства Заказчик обязан осуществить оплату в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней, с момента подписания сторонами Акта приема-сдачи оказанных услуг в соответствии с п. 3.2. и п. 3.3 настоящего договора и выставления Исполнителем счета на оплату.

4.4. В случае нарушения сроков выполнения гарантийных требований Заказчик имеет право приостановить оплату услуг в рамках ежемесячного платежа за услуги интеллектуальной обработки входящих вызовов, до момента выполнения в полном объеме услуг.

**5. Гарантийные обязательства.**

5.1. Исполнитель гарантирует бесперебойное функционирование сервиса по обработке входящих вызовов для единого контактного центра ООО «Самарские коммунальные системы» 7 дней в неделю 24 часа в сутки.

5.2. Время восстановления работоспособности сервиса должно быть не более 1 часа. Исполнитель обязан в течении 1 часа выполнять все инциденты, повлекшие остановку Сервиса для обеспечения работоспособности 24 часа в сутки.

5.3. Исполнитель обеспечивает круглосуточную работу службы технической поддержки и мониторинга работоспособности Сервиса, осуществляет прием заявок на восстановление работоспособности.

5.4. Исполнитель обеспечивает бесплатное консультирование по всем вопросам, касающимся работы Сервиса.

5.5. Гарантийный срок на выполненные работы по ведению сервиса по обработке входящих вызовов составляет 2 (два) календарных года с даты подписания акта сдачи-приема выполненных работ.

**6. Срок действия договора**

6.1. Срок действия договора устанавливается с момента его подписания сторонами и действует в течение 12-ти (двенадцати) календарных месяцев.

6.2. Досрочное расторжение договора допускается по соглашению сторон с обязательным письменным извещением второй стороны не менее чем за 30 (тридцать) дней.

6.3. Все изменения и дополнения к настоящему договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

**7. Ответственность сторон**

7.1. В случае невыполнения или ненадлежащего исполнения в полном объеме взятых на себя обязательств по договору Исполнитель несет ответственность в виде неустойки в размере 1% (одного процента) от суммы ежемесячного платежа за каждый день не выполненных обязательств.

7.1.1. За нарушение требований Технического задания и (или) несоблюдение положений настоящего договора Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя штрафные санкции в следующем размере:

- за первое нарушение в течение календарного месяца – 10% (десять процентов) от суммы ежемесячного платежа;

- за второе нарушение в течение календарного месяца – 20% (двадцать процентов) от суммы ежемесячного платежа;

- за третье нарушение в течение календарного месяца - 30% (тридцать процентов) от суммы ежемесячного платежа либо Заказчик имеет право в одностороннем порядке досрочно расторгнуть договор без обязательств выплаты Исполнителю вознаграждения за услуги оказанные до даты расторжения договора.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению сторон или решению суда по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Споры и разногласия, вытекающие из данного договора, стороны будут пытаться разрешить путем переговоров. В случае не достижения согласия по спорным вопросам, спор передается на рассмотрение Арбитражного суда Самарской области.

**8. Перечень документов, прилагаемых к настоящему договору**

8.1. Приложение № 1 – Ведомость согласования договорной цены.

Приложение № 2 – Форма акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Приложение № 3 – Техническое задание.

Приложение № 4 - Схема внедрения.

**9. Юридические адреса и реквизиты сторон**

***«Заказчик»***  ***«Исполнитель»***

|  |  |
| --- | --- |
| ООО «Самарские коммунальные системы»  443056, Российская Федерация, Самарская область,  г. Самара, ул. Луначарского, дом №56  ОГРН 1116312008340  ИНН/КПП 6312110828/631601001  р/счет 40702810903370000034  Ф-л Банка ГПБ (АО) в г. Самаре  БИК 043601917  кор. счет 30101810000000000917  Главный управляющий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Бирюков В.В. |  |

Приложение №1 к договору

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

**Ведомость согласования договорной цены**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуг** | **Стадия (результат)** | **Цена, руб.**  **без НДС в месяц** |
| 1 | Разработка и внедрение интеллектуального робота сервиса обработки звонков в систему call-центра ООО «Самарские коммунальные системы» | выполнение работы согласно ТЗ и схемы внедрения включая:  -разработку технической документации;  -разработку логической схемы прохождения звонков (карты звонков);  -формирование словаря интеллектуального робота;  -создание базы ответов интеллектуального робота;  -интеграцию интеллектуального робота с базами данных ООО «Самарские коммунальные системы»;  -разработку форм отчетов и конструктора отчетов;  -формирование базы данных телефонных номеров клиентов;  -корректировку словаря интеллектуального робота. |  |
| 2 | Ежемесячная плата за оказание услуг по автоматизированной  обработке входящих вызовов для единого call-центра ООО «Самарские коммунальные системы» | Поддержание системы в работоспособном состоянии, устранение аварийных ситуаций, изменение действующей схемы с корректировкой словаря и ответов робота. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *ЗАКАЗЧИК*  ООО «Самарские коммунальные системы»  Главный управляющий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Бирюков | *ИСПОЛНИТЕЛЬ* |

Приложение №2 к договору

№\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

**Форма**

**акта сдачи-приемки оказанных услуг**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Акт №\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г.**

Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование работы (услуги) | Ед. изм. | Количество | Цена | Сумма |
| 1 | Оказание услуг по интеллектуальной обработке входящих вызовов по дог. №\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г. за \_\_\_\_\_\_\_\_202\_г. | --- | --- |  |  |
| Итого: | | | | |  |
| Итого НДС: | | | | |  |
| Всего (с учетом НДС): | | | | |  |

*Всего оказано услуг на сумму:\_\_\_\_\_\_\_\_рублей\_\_\_копеек,*

*в т.ч.: НДС - \_\_\_\_\_рублей\_\_\_\_\_копеек.*

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись подпись

М.П. М.П.

**Конец формы**

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК  ООО «Самарские коммунальные системы»  Главный управляющий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Бирюков |  |