

**Правила оказания услуг «Коллтрекинг», «Лид», «Чат» ПАО «Ростелеком»****1. Общие положения****1.1. Сфера действия и регулирование**

1.1.1. Правила оказания услуг «Коллтрекинг», «Лид», «Чат» ПАО «Ростелеком» юридическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании Услуг, предусмотренных Договором.

1.1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.1.3. Если отдельным соглашением Сторон/приложением к Договору установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения/приложения, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

1.1.4. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг «Коллтрекинг», «Лид», «Чат» ПАО «Ростелеком» и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ПАО «Ростелеком» [www.rt.ru](http://www.rt.ru) и в местах работы с Абонентами:

- № 166731 «Услуги внутризонавой телефонной связи»;
- № 166730 «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа»;
- № 166743 «Услуги междугородной и международной телефонной связи»;
- № 166733 «Телематические услуги связи»;
- № 166728 «Услуги связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации»
- № 166734 «Услуги связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации»

**1.2. Понятия и определения**

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Администратор</b>             | – Уполномоченное Абонентом физическое лицо, авторизованное в Личном кабинете Услуги как пользователь Услуги с возможностью администрирования (изменения) Услуги.            |
| <b>Акт начала оказания услуг</b> | – означает формализованный документ, подтверждающий начало оказания Услуг надлежащего качества Абоненту и подписываемый полномочными представителями обеих Сторон Договора. |
| <b>Абонент</b>                   | – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее договор с Обществом на оказание Услуг.   |
| <b>Абонентская плата</b>         | – предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный платеж за Услугу с определенным набором функций, оказываемую в   |

течение Отчетного периода (включая минимальный гарантированный платеж в счет оплаты трафика);

- Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услугу или войти в Личный кабинет;
- Аутентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа в Личный кабинет из сети Интернет;
- Баланс лицевого счета** – разница между суммой внесенных Абонентом денежных средств на Лицевой счет и суммой списанных денежных средств с Лицевого счета в счет оплаты Услуги на определенный момент времени;
- Битрикс24** – Система управления взаимоотношениями с клиентами, разработанная ООО «1С-Битрикс».
- Веб-сайт (Сайт)** – одна или несколько логически связанных между собой веб-страниц, размещенных в сети Интернет. Представляет собой массив связанных данных, имеющий уникальный адрес и воспринимаемый как единое целое.
- Виджет** – это визуальный элемент интерфейса, который помогает получить Посетителю сайта оперативный доступ к тому или иному стандартному действию, например, написать в Чат, оставить заявку.
- Дашборд** – интерфейс Личного кабинета услуги для представления информации о звонках, чата, заявках и рекламных компаниях в графическом виде.
- Договор на оказание услуги (Договор)** – соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.
- Дополнительный абонентский номер** – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов.
- Дополнительное соглашение** – являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

<b>Дополнительные услуги</b>	– добровольная блокировка, Дашборды, отчет «Воронка продаж», отчет «Модели атрибуции», отчет «Ассоциированные конверсии», Интеграционный пакет. Указанный перечень дополнительных услуг не является конечным и может дополняться Оператором.
<b>Единовременный платеж</b>	– платеж, взимаемый единократно за подключение к Услуге в соответствии с Тарифным планом, выбранным Абонентом;
<b>Интеллектуальный номер (ИН)</b>	– цифровой идентификатор (номер), закрепляемый Обществом за Абонентом. Номер имеет формат, заданный в соответствии с «Российской системой и планом нумерации» в КДУ «800» и индексе (X1X2X3).
<b>Лицевой счет</b>	– запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг. Лицевой счет имеет уникальный номер.
<b>Личный кабинет</b>	– графический интерфейс, доступный в сети Интернет на сайте Общества по адресу <a href="http://www.lead.rt.ru">www.lead.rt.ru</a> , позволяющий Абоненту использовать и самостоятельно управлять Услугой.
<b>Оператор (Общество)</b>	– ПАО «Ростелеком»
<b>Оператор-пользователь</b>	– Пользователь с включенным функционалом оператора чата. В отличие от Пользователя на Оператора-пользователя могут распределяться чаты из очереди. Права Оператора-пользователя Пользователю назначаются Администратором.
<b>Оператор электронного документооборота</b>	– организация, обеспечивающая обмен Электронными документами по телекоммуникационным каналам связи в рамках Электронного документооборота между Сторонами. Список Операторов электронного документооборота указан на сайте: <a href="http://www.rt.ru">www.rt.ru</a> .
<b>Пакет электронных документов</b>	– несколько связанных между собой Электронных документов, в т.ч. формализованных в соответствии с требованиями законодательства, подписанных одной электронной подписью (счет, счет-фактура, Акт сдачи – приемки оказанных Услуг, письма (уведомления) Оператора;
<b>Правила оказания услуг связи</b>	– Правил оказания услуг телефонной связи (утв. Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014г.), Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ

№ 575 от 10.09.2007г.), Правил оказания услуг по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г.).

- Пользователь** – физическое лицо, непосредственно использующее Услугу (например, сотрудник Абонента);
- Посетитель сайта** – физическое лицо, обладающее уникальными характеристиками и зашедшее на Сайт Абонента. Уникальные характеристики пользователя: IP-адрес, браузер, регистрационные данные, куки. Каждый Посетитель считается уникальным, если при заходе на Сайт его комбинация данных отличается от других;
- Порядок выставления и получения счетов-фактур** – порядок выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи (утвержденный Приказом Минфина России от 10.11.2015 № 174н). Стороны договорились распространить действие Порядка выставления и получения счетов-фактур на передачу и получение Пакета электронных документов в рамках Электронного документооборота по Договору;
- Правила** – настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора;
- Программа для ЭВМ** – охраняемый законом результат интеллектуальной деятельности, представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.
- Рабочее место оператора** – графический интерфейс Программы для ЭВМ, доступный в сети Интернет на сайте Общества по адресу <http://wp.lead.rt.ru/>, позволяющий Оператору осуществлять оперативное взаимодействие с Посетителем сайта посредством использования Виджета чат.
- Отчетный период** – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором была оказана Услуга;
- Сервисная платформа** – программно-аппаратный комплекс, состоящий из компьютерного оборудования и систем хранения данных, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуг.
- Тариф** – цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.
- Тарифный план** – совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться Услугой с определенным набором функций;

<b>Трафик</b>	– нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи;
<b>Услуги</b>	– «Коллтрекинг», «Лид», «Чат» в соответствии с описанием, приведенным в настоящем Приложении к Договору, а также дополнительные услуги;
<b>Услуга Чат (Чат)</b>	– осуществление Обществом по заданию Клиента на платной основе определенной деятельности (определенных действий) с использованием Сервисной платформы, направленной на предоставление Функциональной возможности Онлайн-консультант посредством предоставления Клиенту удалённого доступа через сеть Интернет к Личному кабинету услуги.
<b>Услуга Лид (Лид)</b>	– осуществление Обществом по заданию Клиента на платной основе определенной деятельности (определенных действий) с использованием Сервисной платформы, направленной на предоставление Функциональной возможности Лидогенератор посредством предоставления Клиенту удалённого доступа через сеть Интернет к Личному кабинету услуги.
<b>Услуга Коллтрекинг (Коллтрекинг)</b>	– осуществление Обществом по заданию Клиента на платной основе определенной деятельности (определенных действий) с использованием Сервисной платформы, направленной на предоставление Функциональной возможности Коллтрекинг посредством предоставления Клиенту удалённого доступа через сеть Интернет к Личному кабинету услуги.
<b>Функциональная возможность Лидогенератор</b>	– функциональная возможность Программы для ЭВМ, позволяющая удерживать Посетителей сайта Клиента с учетом их поведения на указанном сайте. Может быть подключена как отдельно, так и вместе с Чатом.
<b>Функциональная возможность Коллтрекинг</b>	– функциональная возможность Программы для ЭВМ, позволяющая Клиенту отслеживать телефонные обращения Посетителей сайта, связывать их с конкретным рекламным источником и настраивать правила переадресации вызова. С технической точки зрения Коллтрекинг - это программный код, который устанавливается на сайт Клиента, и собирает статистику звонков на определенные Клиентом телефонные номера.
<b>Функциональная возможность Онлайн-консультант</b>	– функциональная возможность Программы для ЭВМ, позволяющая Клиенту общаться с Посетителями сайта в текстовом формате, используя Чат на сайте Клиента.
<b>Чат</b>	– средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени.
<b>Электронный документооборот (ЭДО)</b>	– способ взаимодействия Сторон по обмену Электронными документами, подписанными Электронной подписью, осуществляемый в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур;

<b>Электронный документ</b>	– документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;
<b>Электронная подпись</b>	– информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию, т.е. равнозначна собственноручной подписи;
<b>Web-сайт Оператора</b>	– интернет-сайт <a href="http://www.rt.ru">http://www.rt.ru</a> , на котором Оператор публикует Тарифные планы, контактную информацию, описание функциональности Услуги и другую информацию, связанную с предоставляемой Услугой.

### 1.3. Описание Услуг

Оператор предоставляет Абоненту услуги «Коллтрекинг», «Лид», «Чат» на условиях, указанных в соответствующем Бланке заказа. Каждая из перечисленных услуг может являться дополнительной, и подключаться силами Абонента из Личного кабинета самостоятельно.

Каждый Посетитель сайта ищет удобный для него способ связи: звонок, чат или формы обратной связи. Единая Сервисная платформа позволяет Клиенту в одном Личном кабинете услуги выбрать и самостоятельно настроить нужные каналы взаимодействия с Посетителем его сайта. Собранная информация по разным каналам коммуникаций анализируется в единых дашбордах и отчетах.

Коллтрекинг позволяет отслеживать эффективность рекламной компании на сайте, определять наиболее востребованные предложения, правильно распределять рекламный бюджет и увеличивать продажи.

Чат – это удобный способ для Посетителя сайта получить консультацию в чате или оформить заказ для тех случаев, когда звонок по телефону связан с рядом трудностей. Например, с разницей в часовых поясах, платой за межгород или просто невозможностью позвонить в рабочее время.

Лид позволяют организовать отложенные коммуникации с Посетителем сайта в удобное для Посетителя время, например, заказать обратный звонок или оставить заявку на сайте.

Услуги ориентированы на корпоративных Клиентов среднего, малого бизнеса и крупных Клиентов. Наиболее востребованы Услуги будут у Клиентов, развивающих бизнес в части онлайн-ритейла и у компаний, продвигающих свои товары преимущественно в поисковой и контекстной выдаче запросов.

Услуги организуются с использованием сети Интернет. Организация доступа к сети Интернет не входит в обязанности Общества. В случае использования Клиентом ресурсов стороннего Интернет-провайдера для организации доступа в сеть Интернет, Общество не несет ответственности за снижение качества предоставления Услуг, т.к. не может контролировать прохождение трафика по каналам связи других операторов связи.

Возможны следующие варианты подключения Услуги:

1. Клиент самостоятельно формирует заявку на сайте Общества <https://rt.ru>;
2. Сотрудник Общества подключает Услугу по запросу Клиента.

Доступ к Услуге создается автоматизировано с настроенной по умолчанию ролью Администратора, с возможностью добавления самим Клиентом через Личный кабинет услуги нужного количества Пользователей.

Клиент может одновременно подключить одну или несколько из Услуг Чат, Лид и Коллтрекинг.

Клиентам предоставляется доступ в Личный кабинет услуги для самостоятельного администрирования (управления) Услугой, при этом каждому Пользователю предоставляется индивидуальный доступ в Личный кабинет услуги для управления назначенными ему задачами. Параметры доступа направляются на адрес электронной почты Клиента, указанный при подключении Услуги.

В рамках Услуг предусмотрено выполнение законодательства в области защиты информации ограниченного доступа.

Сервисная платформа формирует информацию обо всех типах событий.

- Системные события:
  - Связанные с Услугой Чат. Например, начало и завершение переписки в Чате Оператором-пользователем, клик на Виджет и другие.
  - Связанные с Услугой Коллтрекинг. Например, поступление и завершение звонка, пропущенные вызовы и другие.
  - Связанные Услугой Лид. О заявках с Сайта, например, уведомление о новой заявке, клик на форму специального предложения и другие;
- Действия Посетителя на Сайте:
  - Переход по ссылке на Сайте (в том числе скачивание файлов, внешние ссылки, внутренние ссылки).
  - Время, проведенное Посетителем на странице или на Сайте. Учитывает реальное время нахождения Посетителя на Сайте или страницы.
  - Клик на объект Сайта.
  - Действия Посетителя с прокруткой на странице Сайта.

## **Описание Услуги Чат**

Состав Услуги Чат:

- Обеспечение доступа через веб-интерфейс к Функциональной возможности Онлайн-консультант в рамках планового релизного цикла Правообладателя.
- Консультирование Клиентов по телефону и e-mail о порядке и особенностях использования Функциональной возможности Онлайн-консультант Программы для ЭВМ.

Личный кабинет услуги позволяет Администратору:

- создавать, удалять, настраивать параметры Пользователей;
- установить чат на Сайте;
- настроить оформления чата под дизайн Сайта;
- настроить параметры распределения и управления очередью чатов, в том числе ограничение количество чатов на Оператора-пользователя;
- настроить системные и удерживающие сообщения;
- формировать шаблоны ответов;
- настраивать, изменять лимит Пользователей;
- настроить обязательность предоставления анкетных данных Пользователя до начала общения в чате;

- активировать функцию «Оценивать оператора»;
- активировать функцию «Пригласить в чат»;
- подключать и/или отключать Услугу Лид, а так же дополнительные услуги;
- прекращать использование Услуги Чат;
- добавлять Посетителя сайта в черный список;
- распределять права доступа Пользователей к статистике и отчетности;
- просматривать статистику и отчетность;
- настроить типовую интеграцию с Яндекс.Диалоги..

Рабочее место оператора позволяет Оператору-пользователю:

- настроить автоматическое управление статусом: «Доступен», «Недоступен»;
- настроить уведомления: новый чат, новое сообщение, сообщение от Оператора-пользователя, новый Посетитель на Сайте и др.;
- просматривать список чатов;
- просматривать список текущих Посетителей сайта, информацию по ним;
- выслать приглашение в чат для Посетителя сайта;
- отправлять заранее заготовленные шаблоны сообщений,
- просматривать источник перехода Посетителя сайта, историю его прошлых посещений Сайта Клиента;
- передавать чат другому Оператору-пользователю,
- видеть текст, который набирает Посетитель сайта .
- вести чат с другими Операторами-пользователями;
- передать чат другому Оператору-пользователю;
- подключить к чату руководителя;
- передавать в чате файлы/документы Посетителям сайта и Операторам-пользователям (формат файлов: doc, docx, txt, jpg, png, pdf, csv, xls, xlsx, odt, ods размером до 5 МБ);
- перенаправить Посетителя сайта на страницу;
- установить для чата маркетинговый тег для дальнейшего использования при формировании статистики;
- автоматизировано проверить орфографию: слова, написанные Оператором-пользователем с ошибкой или опечаткой, будут выделены;
- закрыть чат самим Оператором-пользователем.

В Личном кабинете услуги доступно управление Пользователями, в том числе Операторами-пользователями, настройки опции чата, шаблоны сообщений, системные и удерживающие сообщения, черный список.

В качестве шаблонов сообщений могут использоваться разные варианты приветствия и прощания, ответы на часто задаваемые вопросы или уточняющие вопросы, которые задает Оператор-пользователь Посетителю сайта.

Системные сообщения нужны для оповещения и сохранения в истории событий. Например, о подключении и отключении Оператора-пользователя или Посетителя сайта, передаче чата на другого Оператора-пользователя, отклонении приглашения в чат. Можно использовать стандартные тексты или написать свой вариант.

Удерживающие сообщения в чате активирует автоматические сообщения, если все Операторы-пользователи заняты. Таких сообщений может быть несколько, для них можно указать время отправки после начала чата, после первого и второго удерживающего сообщения.



При активации функции «Оценивать оператора» Посетитель сайта во время чата сможет оценить работу Оператора-пользователя. Оценки попадут в отчет по Операторам-пользователям.

Операторы-пользователи смогут самостоятельно приглашать Посетителей сайта в чат при активации соответствующей функции. Дополнительно можно указать минимальное время нахождения Посетителя на Сайте, через которое Оператор-пользователь сможет отправить приглашение.

Когда Посетитель сайта начал чат и не представился, можно предложить ему заполнить несколько полей. Анкетные данные будут занесены в карточку Посетителя сайта в Личном кабинете услуги. В дальнейшем Посетитель сайта будет определяться по имени. При запросе персональных данных в соответствии с определением Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, Посетитель сайта нажимает галочку о согласии на передачу персональных данных. Данные о согласии Посетителя сайта и введенные им персональные данные хранятся на Сервисной платформе. Обязательность заполнения анкетных данных настраивается в Личном кабинете услуги Администратором.

Функция «Ограничить количество активных чатов на оператора» регулирует нагрузку. При превышении максимального числа чатов, Посетителей сайта будут удерживать настроенные сообщения, или же они просто увидят просьбу подождать первого освободившегося Оператора-пользователя.

Функция «Черный список». Для Посетителя сайта в черном списке Виджет Чата будет недоступен. Для включения Посетителя сайта в черный список необходимо ввести его IP-адрес, комментарий (по желанию) и нажать «Добавить».

Функция «Автоприглашение в чат». Используется для приглашения в Чат Посетителей сайта, которые долго просматривают те или иные страницы.

Типовая интеграция с Яндекс.Диалоги позволяет настроить взаимодействие сервиса Яндекс.Диалоги и Сервисной платформы: потенциальный клиент начинает Чат с Оператором-пользователем из поисковой выдачи в Яндексе еще до перехода на Сайт Клиента. Предоставление сервиса Яндекс.Диалоги НЕ входит в зону ответственности Общества.

## **Описание Услуги Лид**

Состав Услуги Лид:

- Обеспечение доступа через веб-интерфейс к Функциональной возможности Лидогенератор в рамках планового релизного цикла Правообладателя.
- (опционно) услуги местной телефонной связи в части выделения Дополнительного абонентского номера из пула номеров географически определяемой зоны нумерации;
- (опционно) услуги передачи данных для целей передачи голосовой информации;
- Консультирование Клиентов по телефону и e-mail о порядке и особенностях использования Функциональной возможности Лидогенератор Программы для ЭВМ.

Личный кабинет услуги позволяет Администратору:

- создавать, удалять, настраивать параметры Пользователей;
- просматривать статистику и отчетность.
- распределять права доступа Пользователей к статистике и отчетности;
- настроить следующие параметры конкретного сценария показа Виджета:
  - целевое действие Посетителя сайта;
  - Сегмент Посетителей сайта и условия показа формы;
  - Внешний вид Виджета.
- Активировать, деактивировать сценарии показа Виджетов;
- Настроить сценарий автоперезвона по заявкам.

Возможны следующие Виджеты:

- Генератор звонков и заявок. Используется, если у Оператора-пользователя нет возможности позвонить Посетителю сайта непосредственно в текущий момент, работает ночью и в выходные дни. С такой формой обратной связи у Посетителей сайта всегда будет возможность связаться с компанией.
- Персональные формы: акции, подарки, специальные предложения помогут увеличить интерес к продукту и повысить конверсию.

Так же в Личном кабинете услуги есть специализированный отчет для отслеживания всех обращений и рост конверсии.

В Личном кабинете услуги Администратор сможет прослушивать записи звонков, сделанных с использованием функции обратного звонка.

Персональная форма, генераторы звонков и заявок умеют адаптироваться под мобильные устройства и отличаться от десктопных баннеров по настройкам внешнего вида.

При необходимости ввода в один из Виджетов Лида персональных данных Посетителей сайта в соответствии с определением Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, Клиент может настроить галочку о согласия на передачу персональных данных, которую нажимает Посетитель сайта.

## **Описание Услуги Коллтрекинг**

Состав Услуги Коллтрекинг:

- Обеспечение доступа через веб-интерфейс к Функциональной возможности Коллтрекинг в соответствии с выбранным Тарифным планом и в рамках планового релизного цикла Правообладателя.
- услуги местной телефонной связи в части выделения Дополнительного абонентского номера из пула номеров географически определяемой зоны нумерации;
- услуги передачи данных для целей передачи голосовой информации;
- интеллектуальные услуги электросвязи, позволяющие Клиенту принимать телефонные вызовы от пользователей из различных регионов РФ на Интеллектуальный номер, предоставленный Обществом Клиенту, с дальнейшей переадресацией вызова;
- Консультирование Клиентов по телефону и e-mail о порядке и особенностях использования Функциональной возможности Коллтрекинг.

Функциональную возможность Коллтрекинг можно разделить на Динамический Коллтрекинг и Статический Коллтрекинг:

- Динамический Коллтрекинг используется для анализа звонков от конкретных Посетителей сайта, попутно собирая информацию об их поведении на сайте и вводимых запросах (ключевых словах). Для этого уникальный номер телефона показывается каждому Посетителю сайта и закрепляется за ним на определенное время. Количество номеров для динамического коллтрекинга и время их резервирования за Посетителем сайта настраиваются Клиентом в Личном кабинете.
- Статический Коллтрекинг используется для отслеживания звонков по конкретному источнику рекламы. Для этого каждому рекламному источнику присваивается свой номер телефона.

С целью использования Функциональной возможности Коллтрекинг уполномоченный сотрудник Клиента самостоятельно делает соответствующими тегами разметку места размещения Дополнительных абонентских номеров. Это необходимо для автоматизации отображения Дополнительного абонентского номера с учетом настроек в Личном кабинете услуги при переходе

Посетителя сайта из разных источников. Разметке подлежат все места размещения номера телефона на всех страницах сайта, если установлены разные шаблоны для разных страниц.

Личный кабинет услуги позволяет Администратору:

- Создавать, удалять, настраивать параметры Пользователей;
- Настраивать рекламные кампании. Используется для соотнесения обращения с источником рекламного трафика. По умолчанию автоматически создаётся системой при добавлении сайта рекламная кампания «Посетители без рекламной кампании» (не учитывается в лимитах), в которую включаются Посетители сайта, не попавшие ни в одну из настроенных рекламных кампаний (или вообще все, кто заходит на Сайт, если рекламные кампании еще не настраивались). Рекламную кампанию можно добавить, выбирая соответствующий шаблон, или настроить самостоятельно;
- Выбирать телефонные номера КДУ 800, ABC из списка доступных Дополнительных абонентских и Интеллектуальных номеров для Услуги Коллтрекинг;
- Подключать и отключать телефонные номера КДУ 800, ABC из списка доступных Дополнительных абонентских и Интеллектуальных номеров для Услуги Коллтрекинг;
- Подключать динамический или статический Коллтрекинг для новой или существующей рекламной кампании;
- Настраивать маршрутизации входящих вызовов на группы телефонных номеров, принадлежащих Клиенту (ABC, DEF), используя следующие возможности правил маршрутизации:
  - по префиксу входящих вызовов;
  - по расписанию/периоду;
  - по категории номера вызывающего абонента (например, «VIP-Клиенты»);
  - по счетчику (например, каждый десятый вызов направляется на специализированный маршрут);
  - на группу номеров переадресации;
- Настраивать перезвоны по пропущенным звонкам;
- Формировать цепочки маршрутизации на основе правил маршрутизации;
- Управлять телефонными номерами переадресации:
  - загрузка группы номеров из файла и добавление номеров в ручном режиме;
  - определение максимального количества одновременных вызовов на номер переадресации для каждого номера переадресации;
- Настраивать условия хранения и прослушивать записи телефонных разговоров;
- Управлять группами телефонных номеров переадресации:
  - Группа с резервным номером – указывается основной номер и резервный, на который переадресовываются вызовы в случае недоступности основного номера;
  - Группа с последовательным распределением вызовов – указывается список номеров, на которые переадресовываются вызовы по очереди, если номер недоступен или превышено количество доступных одновременных вызовов для номера, то вызов переходит на следующий номер;
  - Группы с распределением по приоритету – указывается список номеров, на которые переадресовываются вызовы в соответствии с установленными приоритетами, например, вызов на номер с меньшим приоритетом поступает, если номер с более

высоким приоритетом недоступен или превышает количество заданных одновременных вызова для номера;

- Настраивать «черный список» – запрет входящих вызовов от указанных Клиентом телефонных номеров ТФОП. Загрузка и выгрузка номеров в форматах .CSV или .TXT;
- Настраивать получение уведомления о событиях на e-mail;
- Просматривать уведомления о событиях в Личном кабинете услуг;
- Просматривать журнала операций по управлению Услугой;
- Просматривать статистику и детализированную информацию по вызовам;
- Просматривать статический Дашборд: имеет фиксированные размеры и делится на блоки: 4 блока по горизонтали и 3 блока по вертикали, всего 12 графиков. Состоит из преднастроенных графиков, которые в совокупности решают задачу мониторинга и контроля за состоянием подключенной Услуги;
- Изменять период отображаемых данных в статическом Дашборде;
- Выгружать Дашборд в PDF, HTML, PNG;
- Настраивать автоматическую рассылку Дашборда;
- Просматривать историю начислений;
- Управлять функционалом ограничений количества входящих вызовов:
  - количество входящих вызовов в день;
  - количество входящих вызовов в неделю;
  - количество входящих вызовов в месяц;
- Управлять сменой тарифного плана;
- Просматривать статус Услуги («Активен» / «Заблокирован»/ «Добровольная блокировка»);
- Настраивать типовую интеграцию с ВІ-системой. Позволяет передавать статистики звонков с Сервисной платформы во внешнюю ВІ-систему. Предоставление доступа к функциям ВІ-системы не входит в зону ответственности Общества;
- Настраивать типовую интеграцию с внешними системами: Яндекс.Директ, Google AdWords, AmoCRM, Битрикс24, Google Analytics и Яндекс.Метрика;
- Подключать, отключать добровольную блокировку Услуги;
- Подключать, отключать дополнительные услуги.

### **Дополнительные услуги**

Одновременно для некоторых Тарифных планов по Услугам Чат, Лид и Коллтрекинг можно подключить следующие дополнительные услуги:

- Добровольная блокировка. Позволяет сохранить доступ в Личный кабинет услуги, используемые Дополнительные абонентские и Интеллектуальные номера, все настройки, статистику проведенных рекламных компаний, историю переписки. Будут деактивированы:
  - Отображение формы чата и сценарии показа Виджетов
  - В Личном кабинете услуги блокируется настройка и активация рекламной компании, формы чата, сценариев показа Виджетов;
  - В Личном кабинете услуги блокируется использование Оператором-пользователем чата;

- В Личном кабинете услуги блокируется использование Дашбордов, Воронки продаж, интеграционного пакета с внешними системами; выбор и подключение Дополнительных абонентских номеров;
- На сайте Клиента НЕ выполняется подмена Дополнительного абонентского номера и/или Интеллектуального номера;
- НЕ производится переадресация звонка с Дополнительного абонентского номера и/или Интеллектуального номера, доступных для Услуги Коллтрекинг.
- Дашборды. Инструмент, предоставляющий статистические данные аналитики в графическом виде. Позволяет Пользователям редактировать статические и создавать новые Дашборды. Одному Клиенту может быть подключено несколько Дашбордов. Количество подключенных Дашбордов для Клиента означает количество доступных Дашбордов для каждого Пользователя. Пользователи самостоятельно выбирают Дашборды нужные ему, и настраивают визуализацию. ;
- Отчет «Воронка продаж». Позволяет увидеть, сколько было совершено сделок, сколько не сопоставлено с рекламными источниками, средний цикл сделки и количество дней до создания сделки, распределение сделок по сотрудникам.
- Отчет «Модели атрибуции». Позволяет оценить, какой канал продаж наиболее эффективен, а так же какое влияние оказывают рекламные каналы на разных этапах пути к продаже.
- Отчет «Ассоциированные конверсии». Позволяет оценить:
  - Сколько обращений приносит канал вспомогательно;
  - Сколько сделок приносит канал вспомогательно в разрезе по Воронкам продаж;
  - Сколько выручки приносит канал вспомогательно в разрезе по Воронкам продаж;
  - Каков риск потерять обращения, приходящие с рекламного канала, в случае его отключения.
- Доработки сервиса. Услуги по изменению работы API, интерфейсов Личного кабинета услуг, настройке внешнего вида Виджетов, Дашбордов и другое. Выполняет под конкретного Клиента. Стоимость определяется в зависимости от сложности и объема доработок, включает техническую поддержку доработки. Доступно только для этого Клиента и сохраняется при обновлении Функциональной возможности Лидогенератор, Функциональной возможности Онлайн-Консультант и Функциональной возможности Коллтрекинг в рамках релизного цикла Правообладателя.
- Интеграционный пакет с внешними системами:
  - Стандартный API. Используется для интеграции с внешними информационными системами Клиента. Позволяет настроить взаимодействие между внешними информационными сервисами и Сервисной платформой на базе реализованных стандартных методов.
  - Типовые интеграции с Битрикс24. Позволяет настроить процесс передачи статистики звонков с Сайта в Битрикс24. Предоставление доступа к функциям Битрикс24 НЕ входит в зону ответственности Общества.
  - Типовая интеграция с AmoCRM. Позволяет настроить процесс передачи статистики звонков в AmoCRM. Предоставление доступа к функциям AmoCRM НЕ входит в зону ответственности Общества.
  - Типовая интеграция с системами управления контекстной рекламой: Яндекс.Директ, Google AdWords. Позволяет автоматически подтянуть расходы на

рекламу, перенести всю структуру рекламных кампаний вплоть до ключевых слов. Предоставление доступа к Яндекс.Директ, Google AdWords НЕ входит в зону ответственности Общества.

- Типовая интеграция с Google Analytics. Позволяет передать информацию обо всех коммуникациях (чаты, звонки, заявки) и информацию обо всех типах событий в Google Analytics для их дальнейшего анализа. Предоставление доступа к Google Analytics НЕ входит в зону ответственности Общества.
- Типовая интеграция с Яндекс.Метрикой. Позволяет настроить взаимный обмен данными. На сервисную платформу поступает информация о достигнутых целях, а в Яндекс.Метрику – звонки и их параметры, чаты, заявки, а также события. Предоставление доступа к Яндекс.Метрике НЕ входит в зону ответственности Общества.
- Типовая интеграция с BI-системой Power BI. Позволяет настроить процесс передачи статистики чатов и заявок с Сервисной платформы во внешнюю BI-систему. Предоставление доступа к Power BI НЕ входит в зону ответственности Общества.
- Сквозная аналитика. Метод анализа эффективности маркетинговых инвестиций Клиента на основе данных о шагах Посетителя сайта, включая просмотр Посетителем сайта рекламного объявления, посещения Сайта Клиента, продаж и повторными продажами. Позволяет отследить полный цикл сделки с покупателем, узнать реальную стоимость обращения и продажи, окупаемость рекламных вложений, сэкономить время на сборе маркетинговых данных.
- Импорт сделок из CRM. Используется для отражения в отчете «Сквозная аналитика» данных о продажах из amoCRM и Битрикс24. Дает возможность оценивать эффективность рекламных каналов по широкому спектру параметров, в том числе: количество открытых сделок, выручка, ROI, стоимость продажи.
- Автоматический расчет KPI. При наличии достаточных данных автоматически рассчитываются показатели: длина цикла сделки, стоимость обращения и привлечения клиента, конверсия из обращений в продажи, средний чек, выручка, ROI и другие. Импорт расходов на рекламу. Загрузка расходов по рекламным кампаниям для расчета стоимости обращения. По интегрированным рекламным кампаниям расходы загружаются автоматически с частотой 1 раз в сутки. Загрузить расходы по неинтегрированным кампаниям можно вручную в Личном кабинете услуги.

Для некоторых Тарифных планов Услуги Коллтрекинг возможно подключить следующие дополнительные услуги:

- Выделение Дополнительных абонентских номеров сверх базового количества, включенного в Тарифный план.
- Выделение номеров КДУ 800, в том числе категорийных.
- увеличение количества посещений Сайта Клиента.

Для Услуги Чат возможно подключить дополнительное количество Операторов-пользователей, сверх указанного в Тарифном плане.

Указанные выше дополнительные услуги могут быть включены в один из Тарифных планов Услуг Коллтрекинг, Чат и Лид.

Состав функций Личного кабинета услуг, доступных при выборе разных Тарифных планов Услуг Коллтрекинг, Чат и Лид и возможность подключения дополнительных услуг к разным Тарифным планам Услуг регулируется приказом по Обществу о тарифах на Услуги.

Указанный перечень описания Услуг не является конечным и может дополняться Оператором, актуальные инструкции размещены в разделе «Помощь» Личного кабинета Услуг.

## **2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора**

### **2.1. Заключение Договора**

2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Оператор оказывает Абоненту Услугу в соответствии с описанием, изложенным в п.1.3 настоящих Правил.

2.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в центрах продаж и обслуживания Оператора и местах работы с Абонентами.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.

2.1.5. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

### **2.2. Изменение и дополнение условий Договора.**

2.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, путем совершения конклюдентных действий, в соответствии с п. 2.2.2. Правил, либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством Российской Федерации. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо – в случае изменения Договора в одностороннем порядке – с момента совершения уполномоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

2.2.2. Внесение изменений в Договор, в том числе в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, смены способа доставки счета за Услуги по инициативе Абонента осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора – с использованием дистанционных способов взаимодействия Абонента с Оператором через Личный кабинет или после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента – это используемые при определенных Оператором условиях абонентский номер, пароль и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

В части смены способа доставки счета за услуги связи заключение Дополнительного соглашения между Сторонами также допускается путем подписания Абонентом соответствующего заявления, либо подписания Дополнительного соглашения в бумажном виде, а также подписания Дополнительного соглашения, полученного от Оператора по ЭДО усиленной квалифицированной подписью.

### **2.3. Прекращение/расторжение Договора.**

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе в любое время, в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством направления заявления об одностороннем расторжении Договора Оператору не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

2.3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае неустранения Абонентом нарушения требований, установленных Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, в случае использования Добровольной блокировки сроком более 6 (шести) месяцев.

## **2.4. Порядок оказания услуги.**

2.4.1. Функционал Услуги, необходимый для обеспечения возможности ее получения, определяется Бланком заказа (Приложение № 2 Договора). Переход на другой Тарифный план возможен со следующих суток с момента настройки нового Тарифного плана Абонентом в Личном кабинете услуги или Сотрудником Общества по запросу Абонента. Подписание соответствующего Бланка–заказа (Приложение №2 к Договору) возможно по запросу Абонента.

2.4.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора и получения Абонентом Аутентификационных данных Оператор производит пуско-наладочные работы, в результате которых обеспечивается оказание Услуги с надлежащим качеством.

2.4.3. По завершении пуско-наладочных работ Оператор информирует об этом Абонента и подписывает с ним Акт начала оказания Услуги, форма которого приведена в Приложении № 3 к Договору.

2.4.4. Абонент обязан подписать Акт начала оказания услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения либо предоставить Оператору мотивированный отказ от подписания вышеуказанного Акта.

2.4.5. Датой начала оказания Услуги является дата, указанная в Акте начала оказания услуг. В случае если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанного Акта не подписал его и не представил Оператору мотивированный отказ от подписания Акта, то датой начала оказания Услуги считается дата, указанная в Акте.

2.4.6. Требованием доступности к Личному кабинету Услуг является сеть Интернет. Услуги доступны 24 часа в сутки 7 дней в неделю, 365(6) дней в году за исключением времени проведения профилактических плановых работ и иных ограничений, которые будут предусмотрены в договоре на оказание Услуги.

## **3. Права и обязанности Сторон**

### **3.1. Оператор имеет право:**

3.1.1. Уведомив Абонента приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., иными нормативно-правовыми актами, настоящими Правилами и Договором (дополнительными соглашениями к Договору) до устранения нарушения. Возобновление предоставления доступа к Услугам осуществляется Оператором со дня поступления оплаты на расчетный счет Оператора с указанием номера Лицевого счета Абонента или со дня получения подтверждения об устранении нарушения, повлекшего приостановление доступа в соответствии с Правилами оказания услуг связи. Если Абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

3.1.2. В одностороннем порядке приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом сроков оплаты, установленных настоящими Правилами и Договором, при этом предварительно уведомив Абонента в соответствии с п. 3.2.10 настоящих Правил. В одностороннем внесудебном порядке приостанавливать оказание услуг/расторгать договор в случае выявления искусственной генерации/терминации трафика на сеть присоединенных к Обществу операторов связи.



3.1.3. Привлекать третьих лиц для выполнения в процессе оказания Услуг отдельных работ/юридических или фактических действий, в том числе организации подключения к Услугам, работ по техническому обслуживанию и др. Ответственность за своевременное и качественное оказание Услуги несет непосредственно Оператор.

3.1.4. Предоставлять информацию об Абоненте сторонним организациям, привлеченным Оператором для организации подключения к Услугам и последующего технического обслуживания Абонента.

3.1.5. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги, условия предоставления Услуг, предварительно уведомив Абонента за 10 (десять) дней.

### **3.2. Оператор обязан:**

3.2.1. При заключении настоящего Договора сформировать Личный кабинет Абонента, обеспечив доступ к нему путем ввода Аутентификационных данных Абонента.

3.2.2. Оказывать Абоненту и (или) пользователю Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами оказания услуг связи, лицензией и Договором.

3.2.3. Использовать для учета объема оказанной Услуги связи аппаратно-программный комплекс, выполняющий измерительные функции и соответствующий установленным обязательным требованиям в области связи.

3.2.4. Отображать статистическую информацию об объеме и стоимости оказанных Абоненту Услуг в Личном кабинете Абонента.

3.2.5. Информировать Абонента через Web-сайт Оператора об изменении тарифов на Услуги, а также условиях предоставления Услуг не менее чем за 10 (десять) дней до введения таких изменений.

3.2.6. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправности в сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами, в соответствии с действующими техническими нормами и правилами по устранению неисправностей.

3.2.7. Обеспечивать Абоненту круглосуточное информационно-справочное обслуживание по телефону 8-800-200-3000.

3.2.8. Оказывать Абоненту Услуги 24 часа в сутки, за исключением перерывов, необходимых для планового ремонта, в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и (или) настоящим Договором.

3.2.9. В случаях непредоставления Услуг не по вине Абонента производить перерасчет абонентской платы при наличии обращения Абонента по телефону 8-800-200-3000 в Службу сервисной поддержки о неисправности.

3.2.10. Извещать Абонента о проведении плановых ремонтно-настроечных работ, не менее чем за 3 (три) суток с указанием их продолжительности.

3.2.11. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и п. 3.1.3 настоящих Правил и Договором.

3.2.12. Возобновлять оказание Услуг с момента прекращения оснований для их приостановления, указанных в п.3.1.1 и 3.1.2 настоящих Правил.

3.2.13. В течение 30 дней Оператор должен проверить достоверность данных как непосредственно об абонентах, так и о лицах из списка (из пункта 3.4.5.), предоставленных организацией-абонентом. В случае недостоверности направляется письменное уведомление Абоненту.

### **3.3. Абонент имеет право:**

3.3.1. Пользоваться Услугами 24 часа в сутки с учетом ограничений настоящих Правил и Договором.

3.3.2. Получить информацию об объеме и стоимости оказанных ему Услуг в Личном кабинете Абонента.

3.3.3. Требовать устранения неисправностей в сети связи Оператора, препятствующих пользованию Услугами.

3.3.4. Отказаться в любое время от пользования Услугами в одностороннем порядке при условии предварительного письменного уведомления Оператора в срок не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты отказа, и оплаты в полном объеме Услуги, предоставленной по настоящим Правилам и Договору на момент расторжения Договора.

3.3.5. Требовать перерасчета платы за Услуги в порядке, установленном п. 3.2.9. настоящих Правил и Договором или возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, в период отсутствия Услуги не по вине Абонента (при наличии заявления от Абонента в Службу сервисной поддержки).

#### **3.4. Абонент обязан:**

3.4.1. Оплачивать Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Договором.

3.4.2. Сообщать Оператору письменно в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней об изменении наименования (фирменного наименования) и места нахождения. Письменно уведомить Оператора об изменении адреса доставки счетов, счетов-фактур в течение 3 (Трех) календарных дней с момента его изменения, либо (при наличии технической возможности) через «Личный кабинет».

3.4.3. Пользоваться Услугами, соблюдая требования действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Правил оказания услуг связи, а также условий, установленных настоящими Правилами и Договором.

3.4.4. Не передавать свои права по настоящим Правилам и Договору другим лицам.

3.4.5. Единожды в течение 15 дней со дня заключения договора представлять Оператору, заверенный надлежащим образом список лиц, использующих оборудование Абонента, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, а в случае изменения фактических пользователей оборудования юридического лица - представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно.

### **4. Порядок расчетов за Услуги**

#### **4.1. Порядок, сроки и форма расчетов за Услуги**

4.1.1. Оплата Услуг осуществляется Абонентом в соответствии с действующими на момент оказания Услуг Тарифными планами Оператора и выбранным Абонентом составом Услуг, указанным в Бланке заказа на предоставление Услуг.

4.1.2. Взимание платы за Услуги производится в безналичном порядке путем оплаты счета, выставленного Оператором Абоненту согласно п.4.1.4 настоящих Правил и Договора.

4.1.3. Платежи Абонента зачисляются на Лицевой счет Абонента после их поступления на расчетный счет Оператора или оплаты в кассу Оператора.

4.1.4. Оператор, ежемесячно, не позднее 8 (восьмого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, направляет Абоненту счет, счет-фактуру и Акт выполненных работ (оказанных услуг) по Договору, исходя из объема оказанной Услуги в соответствующем Отчетном периоде. Все суммы в указанных документах приводятся в рублях. Счет, счета-фактуры, Акт выполненных работ (оказанных услуг) доставляются до Абонента одним из способов, выбранным в пункте 6 Договора, а также с учетом положений пунктов 4.1.8. и 4.1.9. настоящих Правил. В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней Абонент не предоставляет Оператору письменного мотивированного возражения по поводу достоверности содержащейся в Акте выполненных работ (оказанных услуг) информации, Услуга считается принятой Абонентом, на сумму, указанную в Акте выполненных работ (оказанных услуг).

4.1.5. Оплата Услуги по Договору производится Абонентом ежемесячно не позднее 25 числа месяца, следующего за Отчетным периодом на основании счета, выставленного Оператором, в

соответствии с п. 4.1.4 настоящих Правил и Договором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

4.1.6. С подписанием Договора Абонент подтверждает свое согласие, что при подписании и исполнении Договора со стороны Оператора может использоваться аналог собственноручной подписи уполномоченного лица и/или печати ПАО «Ростелеком».

Электронный обмен документами будет осуществляться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. Гражданским кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее – Закон об ЭП), приказом Министерства финансов Российской Федерации от 10.11.2015 № 174н "Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи" и иными нормативно-правовыми актами.

4.1.7. Предоставление счета, счета-фактуры и Акта выполненных работ (оказанных услуг) по Договору, осуществляется Абоненту в соответствии с выбранным способом доставки счетов, указанным в п. 5 Договора.

4.1.8. В случае выбора Абонентом в Договоре способа предоставления счета – «Электронный документооборот», Абонент соглашается получать от Оператора Электронные документы/Пакеты электронных документов, в том числе письма (уведомления) Оператора, подписанные Электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи через Оператора электронного документооборота, а также обязуется обеспечить техническую возможность для приема и обработки им Пакетов электронных документов и осуществить иные необходимые действия в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур и условиями обслуживания оператора электронного документооборота, размещенными на его сайте. При этом, Электронный документ, подписанный Электронной подписью, признается документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

Выставление и получение Электронных документов/Пакетов электронных документов по телекоммуникационным каналам связи допускается при обязательном использовании Сторонами, сертифицированных в соответствии с законодательством РФ средств криптографической защиты информации, позволяющих однозначно идентифицировать владельца сертификата ключа проверки Электронной подписи.

4.1.9. В случаях, когда счет Абоненту отправляется почтой (либо на электронный адрес), обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи (или, соответственно, отправки счета на указанный Абонентом электронный адрес), без получения уведомления об его получении.

4.1.10. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанные Услуги. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя подписанные со своей стороны оригиналы Акта сверки расчетов почтовой связью с уведомлением. В течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчетов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

4.1.11. В случае если в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчетов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

4.1.12. Если Услуги оказывались неполный месяц, то размер платы фиксированных ежемесячных платежей рассчитывается пропорционально количеству календарных дней, в течение которых фактически оказывались Услуги, включая день начала и день окончания оказания Услуг, при этом

суточная плата определяется путем деления фиксированной платы, установленной за месяц, на количество календарных дней в месяце.

4.1.13. В период приостановления оказания Услуг по инициативе Абонента, Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты в размере абонентской платы и других ежемесячных (регулярных) платежей, предусмотренных Приложениями и Дополнительными соглашениями к Договору.

#### **4.2. Система оплаты Услуг**

4.2.1. Оплата Услуг производится Абонентом с использованием отложенного платежа. Сумма к оплате за Услуги определяется с учетом стоимости оказанных Абоненту Услуг в Отчетном периоде и иных платежей, а также долга предыдущих Отчетных периодов. Абонент оплачивает Услуги, оказанные Оператором, до 25 числа месяца, следующего за Отчетным периодом. Абонент вправе заранее оплатить Услуги Оператора. Сумма платежа Абонента учитывается Оператором при выставлении счета, за оказанные в Расчетном периоде Абоненту Услуги.

4.2.3. Абонент вправе дать распоряжение банку о списании денежных средств со своего счета по Договору на основании требования Оператора, письменно уведомив об этом Оператора. В этом случае Оператор обязан предъявлять надлежащим образом оформленные соответствующие требования в банк.

#### **4.3. Форма оплаты.**

4.3.1. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг в безналичной форме, либо наличными (по своему выбору) в пределах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации для оплаты наличными денежными средствами юридическими лицами.

4.3.2. Моментом исполнения Абонентом обязательств по оплате считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

### **5. Ответственность Сторон**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам и Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Оператор не несет ответственности за последствия утраты и/или передачи Абонентом своих Аутентификационных данных третьим лицам.

5.3. Все действия, осуществляемые под Аутентификационными данными Абонента в Личном кабинете Абонента, признаются действиями Абонента.

5.4. Оператор не несет ответственности и не имеет обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных перед физическими лицами, разместившими свои персональные данные в Личном кабинете. Иными словами, Оператор несет ответственность только за предоставление места в базе данных для размещения данных Абонента, используемой для предоставления Услуги по настоящему Договору, и не несет ответственности за несанкционированные действия злоумышленников (третьих лиц) с указанной информацией.

5.5. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа, за все обращения к Услугам и действия, предпринятые через обращение к Услугам, имевшие место при введении Аутентификационных данных Абонента, за убытки, связанные с несанкционированным использованием канала доступа Абонента третьими лицами.

5.6. Оператор не несет ответственность за возможные перерывы в предоставлении Услуг или ухудшение качества предоставляемых Услуг по причине сбоя или некорректной настройки программного обеспечения со стороны Абонента.

5.7. Оператор не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуг, связанные с плановыми работами: заменой оборудования связи, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, при условии предварительного информирования согласно п. 3.2.10. настоящего Договора.

5.8. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети «Интернет». Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

5.9. В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оплаты Оператор вправе требовать от Абонента уплаты неустойки в размере 1% от неоплаченной суммы, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки платежа, вплоть до дня погашения задолженности за Услуги, но не более суммы, подлежащей оплате, а Абонент обязуется её оплатить в течение 10 (десяти рабочих дней) с даты получения соответствующего требования Оператора.

5.10. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации. Реальный ущерб, нанесенный Оператору, подлежит взысканию в полной сумме сверх сумм пени, штрафных неустоек, в случае если они предусмотрены настоящими Правилами и Договором.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор)**

6.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам и Договору, если это оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: военные действия, мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), террористические действия, стихийные бедствия: пожары, наводнение и иные стихийные бедствия, а также издание правовых актов государственных органов любого уровня, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по Договору, и иные события общественной жизни.

6.2. Оператор не несет ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сети Оператора уполномоченными государственными органами, при передаче сети Оператора в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.3. Сторона, чье невыполнение обязательств или их задержка вызваны указанными в пп.6.1, 6.2. настоящих Правил и Договора обстоятельствами, должна в пятидневный срок письменно известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств и предоставить подтверждающие документы и доказательства наличия таких обстоятельств.

6.4. В случаях, когда действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев или при наступлении таких обстоятельств становится очевидным, что они и их последствия будут действовать более этого срока, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них альтернативных способов исполнения настоящих Правил и Договора или его досрочного расторжения.

## **7. Конфиденциальность**

7.1. «Конфиденциальная информация» - любая информация (сведения, сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации и переданная в связи с исполнением Договора одной Стороной (далее – «Передающая Сторона») другой Стороне (далее - «Получающая Сторона») в соответствии с порядком, указанным в настоящем разделе Правил.

Конфиденциальная информация не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до передачи этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено

раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

«Представители» - директора, работники, аудиторы и аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

«Третьи лица» - иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

«Разглашение Конфиденциальной информации» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого переданная по Договору Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей Стороны.

7.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально» с указанием наименования и местонахождения Передающей Стороны). Передача материальных носителей Конфиденциальной информации должна осуществляться на основании акта приема-передачи с указанием наименования и объема передаваемой Конфиденциальной информации, вида материального носителя и количества экземпляров.

Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне по электронной почте в зашифрованном виде с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ и указанием о том, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или по электронной почте в зашифрованном виде в соответствии с настоящим пунктом Правил.

Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Правил, запрещается.

7.3. Получающая Сторона вправе предоставлять доступ к полученной Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей Стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей Стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей Стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей Стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

7.4. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохранят конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту полученной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до момента передачи им Конфиденциальной информации приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящих Правилах. Получающая Сторона обязана до момента передачи Третьим лицам Конфиденциальной информации предоставить Передающей Стороне копию договора (соглашения) о передаче такой информации, подписанного Получающей Стороной с Третьим лицом.

7.5. В случае получения мотивированного требования от органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении Конфиденциальной информации, полученной по Договору, Получающая Сторона обязана:

- уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе;

- если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации, незамедлительно известить в письменной форме о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке ограничения или предотвращения предоставления соответствующей Конфиденциальной информации.

Получающая Сторона имеет право на основании мотивированного требования предоставить органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, предоставление которой требуется по закону.

7.6. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей переданные материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления Получающая Сторона обязана вернуть все полученные материальные носители Конфиденциальной информации и уничтожить все копии такой информации и ее воспроизведения в любой форме (включая компьютерные записи и файлы), находящиеся в распоряжении Получающей Стороны, а также в распоряжении лиц, которым такая информация была передана в соответствии с Договором.

Получающая Сторона вправе оставить Конфиденциальную информацию, необходимую для целей соблюдения требований законодательства Российской Федерации или мотивированного требования органа государственной власти или органа местного самоуправления (в течение времени, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации).

7.7. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации или ее использования Получающей Стороной.

Передающая Сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей Стороне по Договору на условиях настоящих Правил.

Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности, переданной ею по Договору Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

7.8. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящих Правил и обязана возместить Передающей Стороне убытки, возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего раздела Правил. Получающая Сторона несет ответственность в полном объеме за Разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в п.п. 7.3. и 7.4. настоящих Правил.

При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно в письменной форме уведомить об этом Передающую Сторону, предоставить Передающей Стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей Стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

7.9. Обязательства Получающей Стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящих Правилах,

сохраняют силу в течение срока действия Договора и в течение 3 (трех) лет после истечения срока действия Договора.

7.10. Положения настоящего раздела Правил, регулирующего порядок передачи и использования Конфиденциальной информации, имеют приоритетное значение по отношению к условиям Договора и любым другим соглашениям Сторон по Договору и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между Сторонами.

## **8. Уведомления**

8.1. Каждая Сторона обязуется незамедлительно информировать другую Сторону об изменении своей адресной информации и банковских реквизитов. Изменения вступают в силу после подачи предусмотренного извещения.

8.2. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны другой Стороне, должны передаваться в письменной форме в соответствии с реквизитами, указанными в Договоре.

8.3. Любая Сторона может уведомить об изменении адреса путем направления письменного уведомления другой Стороне, как указано в настоящем Разделе.

8.4. Стороны договорились о том, что документы, которыми они будут обмениваться в процессе выполнения настоящего Договора, переданные по электронной почте, должны передаваться с выполнением следующих условий:

- Сторона-отправитель высылает электронное сообщение с уведомлением о прочтении;
- Сторона-получатель в обязательном порядке направляет Стороне-отправителю подтверждение о прочтении соответствующего электронного сообщения.

При соблюдении указанных в данном пункте условий передачи сообщений по электронной почте, такие сообщения признаются имеющими юридическую силу.

8.5. В случае неисполнения одной из Сторон условий Правил и Договора по уведомлению другой Стороны об изменении своих адресов, реквизитов, указанных в Договоре, документы, направленные иницилирующей Стороной второй Стороне по адресам, указанным в Договоре, являются для второй Стороны надлежащим уведомлением.

## **9. Разрешение споров**

9.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.

9.2. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, при этом Абонент обязан соблюдать претензионный порядок, предусмотренный Федеральным законом «О связи».

9.3. Оператор обязан рассмотреть претензию, предъявленную в письменной форме, не позднее чем через 60 (шестьдесят) дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Оператор сообщает Абоненту в письменной форме.

При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в срок, установленный для ее рассмотрения, Абонент вправе предъявить иск в Арбитражный суд соответствующего субъекта РФ.

## **10. Прочие условия**

10.1. Особенности оказания Услуг установлены настоящими Правилами.

10.2. В случае противоречия между условиями настоящих Правил, определяющими особенности оказания Услуг Стороны устанавливают, что приоритетное значение имеют соответствующие Приложения к Правилам, определяющие особенности оказания Услуг.

10.3. Действие Договора, заключенного на определенный срок, пролонгируется на тот же период, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия Договора не менее, чем за 30 календарных дней до окончания срока его действия. Количество пролонгаций не ограничено.



10.4. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством, в т.ч. Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг связи и иными нормативными правовыми актами.

10.5. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте ПАО «Ростелеком» [www.rt.ru](http://www.rt.ru).

### **11. Адрес и реквизиты Оператора**

Публичное акционерное общество «Ростелеком» – ПАО «Ростелеком»

Сайт Оператора в сети Интернет: [www.rt.ru](http://www.rt.ru)

Юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, дом 15

ИНН 7707049388

Адреса, реквизиты и телефоны филиалов Оператора размещены на сайте.

**ФОРМА АКТА**

**АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
к Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_. 202\_\_ г.  
г. \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «**Оператор**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «**Абонент**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «**Стороны**», по отдельности – «**Сторона**») составили настоящий Акт к **Договору на оказание услуг «Коллтрекинг», «Чат», «Лид» № \_\_\_\_\_** от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. (далее – **Договор**) о нижеследующем:

1. Оператор «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года начал предоставление Услуги, а Абонент начал пользование Услугой по Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_. 202\_\_ г.
2. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**Подписи Сторон**

**От Оператора:**

Должность

\_\_\_\_\_ <ФИО>

<подпись>

М.П.

**От Абонента:**

Должность

\_\_\_\_\_ <ФИО>

<подпись>

М.П.