

ДОГОВОР № SMS-\_\_\_\_\_

г. Алматы

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Товарищество с ограниченной ответственностью «SMS-Consult» (СМС-Консалт), в лице Директора Шевкунова В.М, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» с одной стороны,

и  
Индивидуальный предприниматель «\_\_\_\_\_», действующий на основании свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, по отдельности именуемые «СТОРОНА» а вместе именуемые «СТОРОНЫ», заключили настоящий Договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**Определения:**

1. **Абонент** – лицо, получающее информацию от Заказчика, с использованием выделенного сервисного номера, и имеющее договорные отношения с Оператором сотовой связи.
2. **Техническая база** - аппаратно-программный комплекс, установленный на территории Исполнителя, используемый для технического обеспечения предоставления Контент-услуг Абонентам в реальном масштабе времени посредством сети Оператора/Операторов сотовой связи с использованием абонентских терминалов и для ведения учета оказанных Заказчику услуг.
3. **Контент-услуга** – предоставление Заказчику услуги по отправке Абоненту с согласия Абонента на его мобильный терминал информации, принадлежащей Заказчику, в виде графического изображения и/или текстового сообщения и/или аудио-сообщения и/или видео-сообщения с использованием сети Оператора сотовой связи. Ответственность за достоверность Контент-услуг, а также за соблюдение авторских прав несет Заказчик.
4. **Биллинговая система** – сертифицированная автоматизированная система для учета операций по поступлению оплаты и потреблению услуг Абонентом, установленная у Оператора сотовой связи.
5. **Мобильный терминал** - мобильный радиотелефонный аппарат, используемый Абонентом в сети Оператора сотовой связи.
6. **SMS-сообщение** (Short Message Service – служба коротких сообщений) – короткое текстовое сообщение, содержащее информацию в цифровом текстовом формате, которое передается Оператором сотовой связи при помощи оборудования своей сети от Мобильного терминала Абонента до Технической базы Исполнителя и от Технической базы Исполнителя до Мобильного терминала Абонента, по специально выделенным Сервисным номерам. Одно SMS-сообщение – это SMS-сообщение длиной до 160 латинских, либо до 70 нелатинских символов, или каждая часть сочленённого сообщения размером до 140 байт (153 символа в кодировке ASCII или 67 символов в кодировке Unicode), или каждое бинарное сообщение размером до 140 байт. Предпочтительные фрагменты сочленённых текстовых или бинарных сообщений размером менее чем 140 байт считаются как отдельные сообщения.
7. **MMS-сообщение** (Multimedia Message Service) - мультимедийное сообщение, содержащее информацию в цифровом текстовом, графическом, аудио, видео формате, которое передается Оператором сотовой связи при помощи оборудования своей сети от Мобильного терминала Абонента до Технической базы Исполнителя и от Технической базы Исполнителя до Мобильного терминала Абонента, по специально выделенным Сервисным номерам.
8. **Сервисный номер** – номер, выделенный Заказчику Исполнителем по настоящему договору и предназначенный для предоставления Абонентам доступа к Контент-услуге Заказчика посредством голосовых вызовов, SMS-, и MMS- сообщений.
9. **Голосовой вызов** - голосовое коммутируемое соединение, которое устанавливает Оператор при помощи оборудования своей сети связи от Мобильного терминала Абонента до Технической базы Исполнителя и от Технической базы Исполнителя до Мобильного терминала Абонента, по специально выделенным Сервисным номерам.
10. **Исходящий трафик** – количество сообщений, передаваемых по сети связи Оператора сотовой связи (голосовые вызовы, SMS-сообщения, MMS-сообщения), направленных от Технической базы Исполнителя на Мобильные терминалы Абонентов с Сервисных номеров, выделенных Исполнителем Заказчику.
11. **Входящий трафик** – количество сообщений, передаваемых по сети связи Оператора сотовой связи (голосовые вызовы, SMS-сообщения, MMS-сообщения), направленных от мобильных терминалов Абонентов на Сервисные номера, выделенные Исполнителем Заказчику.
12. **Оператор сотовой связи** – юридические лица, оказывающие услуги сотовой радиотелефонной связи и ведущие учет потребленных и оплаченных Абонентами Контент-услуг.
13. **Расчетный период** – календарный месяц года. Датой окончания Расчетного периода считается последний день соответствующего календарного месяца.
14. **СПАМ** – SMS-сообщение (графическое-, аудио-, видео-сообщение), рекламного характера, на получение которого Абонент не давал согласия.

## 1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Исполнитель оказывает, а Заказчик принимает и оплачивает услугу подключения к Технической базе в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему (далее – Услуги).

## 2. Права и обязанности СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. обеспечивать непрерывное круглосуточное предоставление Заказчику доступа к Технической базе, в соответствии с Техническим описанием Системы, представленным в Приложении № 5 к настоящему Договору, за исключением перерывов для проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, в том числе и со стороны Операторов сотовой связи. В случае проведения Профилактических работ Исполнитель обязуется письменно уведомить Заказчика за 5(пять) рабочих дней до начала таких работ.

2.1.2. предоставить необходимые параметры доступа и руководство пользователя;

2.1.3. в период оказания услуги доступа к технической базе, осуществлять консультирование и поддержку Заказчика согласно Приложению № 6 к Договору;

2.1.4. своевременно производить расчет стоимости по оказанию услуги доступа.

2.2. Заказчик имеет право:

2.2.1. участвовать в проведении детальной сверки в случае несогласия с отчетными данными Исполнителя по оказанным услугам в порядке, предусмотренном Приложением № 7 настоящего договора.

2.2.2. в случае нарушения Исполнителем п. 2.1.1., 2.1.2., 2.1.3 Заказчик вправе расторгнуть в одностороннем порядке настоящий Договор, направив письменное уведомление Исполнителю за 30 (тридцать) календарных дней до момента фактического расторжения.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. своевременно оплачивать Услуги Исполнителя в порядке и размерах, определяемых разделом 3 настоящего Договора;

2.3.2. соблюдать порядок оказания технической поддержки, установленный в Приложении № 6;

2.3.3. не использовать никакие дополнительные программно-аппаратные средства для нарушения регламента доступа и пользования Технической базой, в том числе для доступа к другим, не предусмотренным настоящим Договором, системам Исполнителя;

2.3.4. предоставить для соединения с Технической базой Исполнителя программно-аппаратные средства, соответствующие техническим условиям, изложенным в Приложении № 8;

2.3.5. не использовать подключение к Технической базе Исполнителя для отправки СПАМа;

2.3.6. не использовать подключение к Технической базе Исполнителя для организации отправки SMS-сообщений, нарушающих Законодательство Республики Казахстан в части охраны прав личности, авторских прав, религиозных и общественных убеждений, национального достоинства;

2.4. Исполнитель сохраняет за собой право при нарушении Заказчиком пп. 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3., 2.3.4., 2.6., 3.6, а также Раздела 7 настоящего Договора приостановить оказание Услуг и направить Заказчику письменное уведомление о расторжении Договора за 30 (тридцать) календарных дней до момента фактического расторжения.

2.5. Исполнитель сохраняет за собой право при нарушении Заказчиком п. 2.3.5., 2.3.6. настоящего договора приостановить оказание услуг по Сервисным номерам, использование которых повлекло данные нарушения.

2.6. Стороны обязуются сообщать в письменной форме обо всех изменениях в наименовании, организационно-правовой форме, адреса местонахождения, фактического адреса местонахождения и почтового адреса, РНН, банковских и других реквизитов в течение 5-ти календарных дней с момента изменения указанных данных.

## 3. Стоимость Услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг указана в Приложении №1.

Ежемесячное вознаграждение Исполнителя за предоставление доступа к Технической базе состоит из стоимости исходящего трафика и абонентской платы за Сервисные номера, указанной в Приложении №2.

Стоимость входящего трафика оплачивается Заказчиком только в случае наличия подписанного Сторонами Договора дополнительного соглашения на эту услугу.

Все расчеты по настоящему Договору производятся в тенге.

3.2. Расчет окончательной стоимости оказанных услуг за расчетный период производится на основании предоставляемого Исполнителем Отчета статистики оказанных услуг (Приложение № 9).

3.3. В случае расхождения данных Сторон по общему объему оказанных услуг более чем на 5 (Пять) % Заказчик оплачивает вознаграждение Исполнителя по данным Заказчика до выяснения причин расхождения. Для выяснения причин расхождения отчетных данных Стороны проводят детальную сверку на основании данных Оператора сотовой связи (процедура проведения детальной сверки изложена в Приложении № 7 к настоящему Договору). В случае необходимости корректировки произведенных ранее расчетов, указанная корректировка отражается в счете за следующий расчетный период отдельной строкой и Исполнитель предоставляет отдельный счет-фактуру на сумму корректировки.

3.4. Стоимость Услуг может изменяться Исполнителем в одностороннем порядке с направлением письменного уведомления Заказчику за 30 (тридцать) календарных дней до изменения в следующих случаях:

3.4.1. изменение тарифов Операторов сотовой связи;

3.4.2. изменение условий Приложения № 1 к настоящему Договору;

3.4.3. принятием новых нормативных актов, которые прямо или косвенно затрагивают деятельность по оказанию телематических услуг.

Заказчик вправе в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения уведомления Исполнителя отказаться от принятия изменений, направив письменное уведомление Исполнителю. Изменения считаются вступившими в силу, а соответствующие Дополнительные соглашения соответственно измененным по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты получения Заказчиком уведомления Исполнителя при условии не получения Исполнителем письменного отказа Заказчика от приемки изменений в установленный срок. В случае отказа Заказчика в приемке изменений Договор считается расторгнутыми, что не освобождает Заказчика от оплаты Исполнителю любой задолженности по Договору.

3.5. Исполнитель обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней текущего месяца, считаемых с начала месяца, выставить счет на оплату входящего/исходящего трафика, абонентской платы за предыдущий расчетный период.

3.6. Заказчик обязуется ежемесячно в срок до 25 числа текущего месяца уплачивать стоимость входящего/исходящего трафика, абонентскую плату за предыдущий расчетный период (согласно Приложениям и Дополнительным Соглашениям к настоящему Договору), при условии выполнения Исполнителем п. 3.5. настоящего Договора.

3.7. Исполнитель указывает стоимость входящего/исходящего трафика, абонентской платы за прошедший расчетный период в едином счете.

3.8. Стороны согласились, что Отчет о количестве оказанных услуг и документация, направленная по адресу электронной почты, а также посредством использования факсимильной связи, обладает той же юридической силой, как если бы данный Отчет о количестве оказанных услуг и документация были направлены Сторонами на бумажном носителе, заверенном оттисками печати и подписями уполномоченных представителей Сторон, при условии подтверждения получения. Тем не менее, в случае возникновения разногласий, Отчет о количестве оказанных услуг и документация в заверенной подписями и оттисками печати документарной форме имеет преимущественную силу.

#### **4. Начало оказания Услуг**

4.1. Моментом начала оказания Услуг является дата предоставления Заказчику первой контент-услуги.

4.2. Исполнитель обязуется предоставить параметры доступа к Технической базе не позднее 5 дней с момента подписания настоящего договора при условии уплаты Заказчиком всех единовременных фиксированных платежей согласно соответствующему Дополнительному соглашению (плата за право эксклюзивной аренды Сервисного номера, абонентская плата, прочие услуги) на основании счета Исполнителя.

#### **5. Порядок сдачи и приемки Услуг**

5.1. Сдача и приемка Услуг производится ежемесячно на основании Акта сдачи-приемки Услуг, подписываемого Заказчиком и Исполнителем

5.2. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки Услуг обязан направить Исполнителю 1 (один) экземпляр подписанного им Акта или мотивированный отказ с указанием причин.

5.3. В случае неисполнения Заказчиком условий п. 5.2. Договора, Услуги считаются оказанными в полном объеме, с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком, а Акт им подписанным.

5.4. В случае расторжения настоящего Договора, либо Дополнительного соглашения к настоящему Договору по основаниям, перечисленным в п. 2.4., 2.5., все услуги, оплаченные Заказчиком, считаются оказанными.

#### **6. Ответственность СТОРОН**

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за качество услуг связи, предоставляемых Операторами сотовой связи. Исполнитель не гарантирует своевременную доставку SMS/MMS-сообщений и не несет никакой материальной ответственности перед Заказчиком и третьими лицами, за какие бы то ни было прямые или косвенные убытки в случае технического сбоя в работе SMS/MMS-центра и/или другого оборудования Операторов сотовой связи и, как следствие, невозможности доставки сообщений. Исполнитель не несет ответственности за невозможность получения Абонентом SMS/MMS-сообщений, происходящей по причинам, не связанным с Исполнителем или его действиями.

6.3. Заказчик гарантирует, что содержание Контент-услуги соответствует нормам действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе нормам законов об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, о рекламе, действующие на территории Республики Казахстан, законодательству об охране прав личности, религиозных и общественных убеждений, национального достоинства, а также нормам международного права. Заказчик обязуется возместить Исполнителю ущерб, причиненный всякими выплатами, которые могут быть взысканы с Исполнителя из-за нарушений Заказчиком, в результате исполнения настоящего Договора, действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе, авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц, п. 2.3.5. настоящего Договора, а также из-за претензий к достоверности содержания Контент-услуги, при условии представления Исполнителем Заказчику соответствующих документов, свидетельствующих о причинении Исполнителю указанного ущерба, за каждый случай нарушения.

6.4. В случае неоплаты Заказчиком счета в соответствии с Разделом 3 настоящего договора Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору с обязательным уведомлением Заказчика за 30 календарных дней до момента фактического расторжения.

6.5. При нарушении п. 2.3.5. настоящего Договора, либо в случае использования Заказчиком выделенных Сервисных номеров для целей, не относящихся к предмету настоящего Договора, Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг по настоящему Договору без предварительного уведомления, а также взыскать штраф в размере 70(Семьдесят) тенге за каждое сообщение, при этом минимальная сумма штрафа равна 1000000(Один миллион) тенге. Нарушение п. 2.3.5. также может быть основанием для досрочного расторжения Исполнителем настоящего Договора в одностороннем порядке.

6.6. Исполнитель вправе потребовать от Заказчика оплаты штрафной неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от просроченной суммы за каждый календарный день просрочки оплаты, но не более 5% от общей суммы задолженности.

6.7. Систематическое (два и более раз подряд) несоблюдение сроков оплаты Заказчиком оказанных услуг является основанием для расторжения данного договора в одностороннем порядке с соблюдением условий п. 6.4. Договора.

## **7. Конфиденциальность Договора**

7.1. Каждая из Сторон обязуется сохранять в тайне конфиденциальную информацию другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

7.2. Вся предоставленная Сторонами друг другу техническая, финансовая, коммерческая и иная информация (включая предложенные тарифы), непосредственно связанная с исполнением настоящего Договора, считается конфиденциальной и не может быть разглашена без согласия той Стороны Договора, которой она принадлежит.

7.3. Сторона, нарушившая условия о конфиденциальности, возместит другой Стороне убытки, причиненные таким нарушением в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы понимаются в соответствии с соответствующими положениями законодательства РК.

8.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно, но не позднее 48 часов, информировать другую Сторону о наступлении и прекращении подобных обстоятельств и об их влиянии на возможность исполнить обязательство в письменной форме. Такое основание освобождения от ответственности имеет силу с момента возникновения действия непреодолимой силы. Отсутствие уведомления возлагает на нарушившую Сторону обязанность возместить убытки за ущерб, который в ином случае мог быть предотвращен.

8.3. Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие. Если подобное состояние невыполнения любой Стороной обязательств, вытекающих из настоящего Договора, продлится более трех месяцев, то Стороны заключают дополнительное Соглашение о прекращении действия Договора и проведения расчетов в связи с невозможностью выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

## **9. Разрешение споров**

9.1. Споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору или в связи с ним, решаются Сторонами, прежде всего путем переговоров или заключением Дополнительных соглашений.

9.2. При наличии неурегулированных разногласий споры рассматриваются в суде, по месту исполнения договора.

9.3. Сторона, которая намерена передать дело в суд, должна уведомить об этом, а также о предмете спора другую Сторону в письменной форме за 14 (Четырнадцать) дней до подачи иска в суд.

## **10. Прочие условия**

10.1. Настоящий Договор и все Приложения и Дополнительные соглашения к нему полностью исчерпывают договоренность между Сторонами по вопросу оказания Услуг и отменяют все другие соглашения и заявления, сделанные в устной или письменной форме до момента подписания настоящего Договора.

10.2. Все Приложения, приведенные в разделе 12 и Дополнительные соглашения к настоящему Договору, являются его неотъемлемой частью.

10.3. Передача любой из Сторон обязательств по настоящему Договору возможна только с предварительного письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 1 (один) календарный месяц и письменного согласия другой Стороны.

10.4. Настоящий Договор подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для Заказчика и для Исполнителя.

10.5. Допускается обмен документами между Сторонами по факсу и/или электронной почте при условии незамедлительного направления оригиналов документов почтой.

### 11. Срок действия, порядок изменения и расторжения Договора

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение 1(одного) календарного года.

11.2. В случае если ни одна из Сторон письменно не заявит о своем намерении расторгнуть Договор за 30 дней до окончания срока его действия, настоящий Договор считается пролонгированным на следующий календарный год.

11.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору составляются в письменной форме и вступают в силу со дня их подписания полномочными представителями Сторон настоящего Договора.

11.4. Договор будет считаться законченным после выполнения взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между Заказчиком и Исполнителем.

### 12. Перечень Приложений к Договору

Приложение № 1 – Расчет стоимости оказываемых услуг

Приложение № 2 – Сервисный номер

Приложение № 3 – Заявка на заведение кабинета партнера

Приложение № 4 – Форма заявки на оказание Контент-услуги

Приложение № 5 – Техническое описание Системы

Приложение № 6 – Техническая поддержка

Приложение № 7 – Процедура проведения сверки данных по пропущенному трафику

Приложение № 8 – Технические условия

Приложение № 9 – Отчет статистики оказанных услуг

### 13. Юридические адреса и реквизиты СТОРОН

#### ЗАКАЗЧИК

ИНН

Удостоверение личности

Свидетельство о государственной регистрации индивидуального предпринимателя

Патент №

Свид-во по НДС

Юридический адрес

Почтовый адрес

Телефон/факс/моб. тел./email

Банковские реквизиты

Расчетный счет:

ИП \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_, выдано \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_, МВД РК

Серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

#### ИСПОЛНИТЕЛЬ

РНН

БИН

Свидетельство по НДС

Код организации по ОКПО

Юридический адрес

Почтовый адрес

Телефон/факс

Банковские реквизиты

Расчетный счет KZT:

ТОО «SMS-Consult» (СМС-Консалт)

600300579179

090940007540

серия 60001 № 0023761 от 28.08.2012г.

50808316

050061, г. Алматы, пр. Райымбека 348-А

050061, г. Алматы, пр. Райымбека 348-А, офис 116

+7 727 2447656

Бик: ALMNKZKA

АФ АО «АТФ Банк»

KZ96826A1KZTD2012605

### 14. Подписи СТОРОН:

От Заказчика:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

От Исполнителя:

Директор

Шевкунов В.М.

(Подпись)

М.П.

**Расчет стоимости оказываемых услуг**

1. Расчет стоимости оказываемых услуг производится Исполнителем на основании следующих тарифов

<b>Исходящий график, SMS</b>	<b>1 SMS, тг.</b>
<b>GSM- Kcell/Activ, Beeline, Tele2</b>	
От 1 до 30 000	4,0
От 30 001 до 60 000	3,8
От 60 001 до 100 000	3,6
От 100 001 до 160 000	3,4
От 160 001	3,3
<b>CDMA – Dalacom/Pathword</b>	
От 1 SMS	5,5

2. Пакет SMS

<b>Пакет, SMS</b>	<b>Стоимость, тг.</b>
<b>GSM- Kcell/Activ, Beeline, Tele2</b>	
<b>10 000</b>	40 000

Указанные тарифы включают НДС.

Оплата производится за все отправленные сообщения.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

Приложение № 2  
к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Сервисный номер

Сервисный номер	Оператор	Абонентская плата, тенге с НДС
MESSAGE	Kcell/Activ	0 (ноль)
MESSAGE	Beeline	0 (ноль)
MESSAGE	Tele2	0 (ноль)
8181	Dalacom/Pathword*	0 (ноль)

\*У CDMA-оператора (Dalacom/Altel/Pathword) имеются ограничения на отправку SMS-сообщений: отправка производится только от цифрового короткого номера, текст сообщения только на латинице.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

От Исполнителя:

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**Заявка на заведение кабинета партнера**

1	Юридическое название компании:		
2	ФИО контактного лица:		
3	Телефон для связи:		
4	E-mail:		
5	Тип подключения (WEB, SMPP, XML)		
6	Мобильный телефон для авторизации (для WEB):		
7	Имя отправителя (до 11 латинских символов/цифр; динамическое в случае подключения по SMPP/XML)	Kcell/Activ	MESSAGE
		Beeline	MESSAGE
		Tele2	MESSAGE
		Dalacom/Pathword	8181
8	IP адрес SMPP системы партнера:	-	

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.



Приложение № 4  
к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**«Форма заявки на оказание Контент-услуги»**

**ЗАЯВКА  
(ОБРАЗЕЦ)**

г. Алматы

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать Контент-услугу в соответствии с настоящей заявкой.

1. Сервисный номер, с которого осуществляется рассылка: « \_\_\_\_\_ »
2. Дата и время осуществления рассылки: \_\_\_\_\_ 20\_\_ с \_\_\_\_ до \_\_\_\_
3. Рассылка осуществляется по списку номеров указанных в Приложении к Заявке, в количестве \_\_\_\_\_ номеров мобильных терминалов.
4. В рассылке должна быть предусмотрена персонализация: обращение к каждому Клиенту по имени. (исключить данный пункт, если не требуется)
5. Текст сообщения: \_\_\_\_\_
6. Дополнительные условия: \_\_\_\_\_  
(указать поля для подстановки переменных значений в составленное по шаблону сообщение).

Стоимость услуг рассчитывается в порядке, установленном в Дополнительном соглашении №1 к настоящему Договору исходя из количества отправленных SMS-сообщений.

Заказчик обязуется подать заявку и передать базу с номерами телефонов не менее чем за 2 рабочих дня до даты рассылки.

Настоящие Заявки подаются Заказчиком в письменном виде и оформляются как дополнительные Соглашения к Договору. Подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**Техническое описание Системы**

**1. Ведение базы данных абонентов.**

Система сохраняет параметры абонентов, отправивших сообщение на номер Заказчика, автоматически определяет место абонента в иерархии абонентов (группы абонентов). Один абонент может быть включен одновременно в несколько групп абонентов. Кроме этого, новых абонентов в Систему можно вносить в ручном режиме. Система позволяет программировать автоответ.

**2. Массовая рассылка сообщений.**

По инициативе оператора системы сообщение рассылается всем абонентам из базы данных системы.

**3. Доставка сообщений по расписанию.**

По инициативе оператора системы возможно планирование рассылок для абонентов.

**4. Веб-интерфейс для управления системой.**

Для управления системой на рабочем месте оператора Заказчика достаточно иметь Internet Explorer версии 5.0 или выше. Удаленное управление системой возможно при пропускной способности каналов от 15 кбит/с.

**5. Подсистема безопасности.**

Ведение логов - запоминание действий, выполняемых операторами Заказчика на рабочих местах;

Назначения прав операторам Заказчика на их рабочих местах. Разграничение доступа к операциям и просматриваемой информации.

**6. Сбор статистических показателей**

Сбор статистических показателей, формирование за любые периоды времени статистических отчетов о таких показателях как количество отправленных сообщений, статусе сообщений и т.п.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**Техническая Поддержка****1. Общие положения:**

- 1.1. Данное приложение описывает состав, порядок и регламент предоставления технической поддержки.
- 1.2. Заказчик и Исполнитель обязуются хранить документацию по взаимодействию служб эксплуатации Заказчика и технической поддержки Исполнителя, в том числе электронную, в течение одного года.
- 1.3. Под непрерывной работой понимается работа в течение 24 часов 365 дней в год (без праздников и выходных).
- 1.4. Под рабочим временем Исполнителя понимается время с 9 до 18:00 по алматинскому времени, с понедельника по пятницу включительно, за исключением государственных праздников Казахстана.
- 1.5. Под отказом понимается невыполнение либо существенное ухудшение качества услуг доступа к Технической базе или каких-либо её функций.

**2. Услуги технической поддержки включают в себя:**

- 2.1. Уведомление о новых функциях Технической базы, по мере их появления, по электронной почте.
- 2.2. Консультации по использованию услуг.
- 2.3. Консультации по изменению функционала услуг по заявке Заказчика.
- 2.4. Изменение функционала услуг по заявке Заказчика, за исключением случаев отказа выполнения запроса по причине технической невозможности реализации запрашиваемых функций.
- 2.5. Техническая помощь при отказах в процессе оказания услуг.

**3. Порядок обращения в службу технической поддержки Исполнителя:**

- 3.1. Услуги технической поддержки оказываются в устном и письменном виде, посредством электронной почты или факсимильной связи.
- 3.2. Контактная информация службы технической поддержки Исполнителя:
  - а) тел.: **+7 727 2447656** (с 9 до 18 времени Алматы в рабочие дни);
  - б) факс: +7 727 2447656 (с 9 до 18 времени Алматы в рабочие дни);
  - в) e-mail: cs@sms-consult.kz (непрерывно).
- 3.3. Контактная информация ответственного Заказчика:
  - а) тел: \_\_\_\_\_
  - б) факс: \_\_\_\_\_ (в рабочее время Заказчика)
  - в) e-mail: \_\_\_\_\_

При изменении контактной информации службы технической поддержки, Исполнитель уведомляет Заказчика в срок не позднее **12 часов** с момента изменения.

При изменении контактной информации Заказчика, он уведомляет Исполнителя в срок не позднее **12 часов** с момента изменения.
- 3.4. Предусмотрены следующие виды обращений в службу технической поддержки:
  - 1) Запрос на консультацию.
  - 2) Сообщение об отказе.
  - 3) Заявка на изменение функционала (изменение существующих или добавление новых функций Технической базы).

**4. Обработка зарегистрированного обращения службой технической поддержки Исполнителя включает следующие этапы:**

- 1) Классификация и первичное диагностирование.
  - 2) Детальное диагностирование.
  - 3) Решение проблемы.
- 4.1. Классификация и первичное диагностирование:
    - 4.1.1. Классификация заключается в определении вида обращения в соответствие с п. 3.44. Первичное диагностирование предназначено для выяснения сложности возникшей проблемы.
    - 4.1.2. Классификация и первичное диагностирование определяют срочность продолжения работ по решению проблемы. Определены следующие классы срочности:
      - 1) Класс «А». Необходимо неотложное устранение проблемы.  
Данный класс срочности присваивается проблеме в случае, если не работают основные функции Услуги.
      - 2) Класс «В». Необходимо неотложное вмешательство.  
Данный класс срочности присваивается проблеме в случае, если не работают основные или дополнительные функции Услуги, но в силу тех или иных обстоятельств целесообразно временно отключить или модифицировать неработоспособные функции, нежели немедленно устранять проблему.
      - 3) Класс «С». В неотложном вмешательстве нет необходимости.  
Данный класс срочности присваивается всем запросам на консультацию и заявкам на изменение функционала, а также может быть присвоен некоторым сообщениям об отказах, если не работают какие-либо дополнительные функции Услуги.
    - 4.1.3. Классификация и первичное диагностирование выполняются совместно Заказчиком и Исполнителем. В отдельных случаях данное действие может быть выполнено Исполнителем самостоятельно.
    - 4.1.4. Классификация и первичное диагностирование выполняются в течение суток с момента регистрации обращения.

4.2. Детальное диагностирование:

4.2.1. Детальное диагностирование проводится для локализации проблемы, разработки плана и установления сроков ее устранения. Детальное диагностирование включает:

- 1) Поиск отказавшего компонента.
- 2) Выяснение причины отказа, если это возможно.
- 3) Составление официального заключения об отказе, если это необходимо.
- 4) Выбор способа устранения проблемы.
- 5) Составление плана и установление сроков устранения проблемы.

4.2.2. Детальное диагностирование выполняется Исполнителем при содействии Заказчика.

4.2.3. Если возможно несколько способов устранения проблемы, окончательное решение принимает Заказчик по согласованию с Исполнителем.

4.2.4. Возможность реализации каждой новой дополнительной функции в рамках технической поддержки и сроки возможной реализации согласовываются с Исполнителем дополнительно.

4.2.5. Детальное диагностирование выполняется дистанционно:

- 1) При срочности класса «А» – **в течение суток** непосредственно после классификации и первичного диагностирования.
- 2) При срочности класса «В» – **в течение первого рабочего дня** (по рабочему времени Исполнителя) после классификации и первичного диагностирования.
- 3) При срочности класса «С» – **в течение рабочей недели** (по рабочему времени Исполнителя) после классификации и первичного диагностирования.

4.3. Решение проблемы:

4.3.1. Решение проблемы может проводиться различными способами, в том числе:

- 1) Осуществлением устной или письменной консультации (по выбору Заказчика).
- 2) Изменением настроек или коммутационного оборудования.
- 3) Расширением конфигурации Услуги.

4.3.2. Решение проблемы выполняется Исполнителем при уведомлении и согласии Заказчика.

4.3.3. Регламент выполнения работ по решению проблемы:

- 1) При срочности класса «А» работы выполняются **непрерывно**.
- 2) При срочности класса «В» и «С» работы выполняются **только в рабочее время** Исполнителя.

4.4. После устранения отказа при необходимости и по заявке Заказчика Исполнитель должен предоставить Заказчику в течение **двух рабочих дней** отчет в письменной форме об оказанной помощи, причинах возникновения и возможных рекомендациях предотвращения подобных ситуаций.

5. Дополнительные условия:

5.1.1. На время технической поддержки Заказчик обеспечивает Исполнителю удаленный доступ. Заказчик имеет право, по технической необходимости, отключать удаленный доступ, при этом Исполнитель имеет право приостановить работы по текущим заявкам на время отсутствия удаленного доступа. Отключение доступа должно быть согласовано заранее, но не позднее, чем за 3 дня до отключения.

5.1.2. Для обеспечения технической поддержки Технической базы Заказчик назначает ответственное лицо из числа своих сотрудников, с которым будет взаимодействовать служба технической поддержки Исполнителя.

5.1.3. В случае выезда специалистов Исполнителя на территорию Заказчика, Заказчик дополнительно оплачивает расходы Исполнителя, связанные с выездом, стоимость которых определяется по фактически произведенным Исполнителем затратам.

5.1.4. Внедрение новых функций Услуги, обеспечивающих дополнительные доходы или снижение затрат Заказчика, может производиться за дополнительную плату.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

От Исполнителя:

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**Процедура проведения сверки данных по пропущенному трафику**

1. В случае если расхождения в данных Сторон по общему объему оказанных услуг составляют более 5 (пяти) %, Стороны проводят детальную сверку.
2. Для проведения сверки Стороны создают комиссию из своих представителей. Состав комиссии утверждается Протоколом.
3. Стороны согласовывают интервал времени, за который предоставляются данные для проведения сверки. Этот интервал может быть равным или меньшим, чем расчетный период.
4. Исполнитель предоставляет Заказчику детализацию Оператора/Операторов сотовой связи не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения официального уведомления от Исполнителя о необходимости проведения сверки.
5. Предоставленные для сверки данные являются неполными, если в них отсутствует часть вошедших в окончательный расчет учетных записей, относящихся к согласованному Сторонами периоду времени.
6. Если Заказчик обнаружит, что предоставленные для сверки данные являются неполными, то он направляет Исполнителю запрос о предоставлении полных данных не позднее 3 (трёх) рабочих дней после получения неполных данных. Исполнитель обязан в течение 3 (трёх) рабочих дней после получения запроса предоставить полные данные для сверки.
7. Согласованное решение представителей Сторон оформляется письменным Протоколом сверки, в котором указывается стоимость оказанных услуг за расчетный период. Указанный Протокол является основанием для расчетов Сторон за соответствующий период.
8. Если в результате сверки Сторонам не удастся уменьшить величину расхождения данных по трафику до величины, оговоренной в п. 1 настоящего Приложения, а также, если одна из Сторон не признает результатов сверки, или при отказе Исполнителя предоставить данные по трафику для проведения сверки, Стороны действуют в соответствии с разделом 9 настоящего Договора.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**Технические условия**

Технические условия подключения Заказчика к Технической базе Исполнителя:

1. Предоставить список пользователей, от имени которых будет происходить подключение к Технической базе, с указанием прав доступа (оператор, менеджер);
2. Подключение к Технической базе происходит посредством Компьютера, подключенного к сети Интернет, с установленным системным программным обеспечением Microsoft Windows: XP/2003/Vista/7, при наличии браузера Microsoft Internet Explorer не ниже версии 5.0 (рекомендуется 6.0 и выше).
3. Адрес WEB-интерфейса системы должен быть включен в Microsoft Internet Explorer в группу «trusted sites» с разрешением работы ActiveX и Скриптов.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

**От Исполнителя:**

Директор  
Шевкунов В.М.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

М.П.

Отчет статистики оказанных услуг

(ОБРАЗЕЦ)

ОТЧЕТ СТАТИСТИКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Между Заказчиком ИП «\_\_\_\_\_»  
и Исполнителем Услуг ТОО «SMS-Consult» (СМС-Консалт)  
за Услуги, оказанные в рамках Договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Алматы

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

За период: с \_\_\_\_ 20\_\_ года по \_\_\_\_ 20\_\_ года Абонентам было оказано следующее количество Услуг:

Сервисный номер	Исходящий трафик, SMS	Цена в тенге за одно SMS согласно тарифу, с учетом НДС	Итого в тенге, с учетом НДС

1. Абонентская плата составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге с учетом НДС.
2. Общая стоимость оказанных услуг составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге с учетом НДС.

ЗАКАЗЧИК:  
ИП «\_\_\_\_\_»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:  
ТОО «SMS-Consult» (СМС-Консалт)

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Подпись)

М.П.

От Исполнителя:

Директор  
Шевкунов В.М.

(Подпись)

М.П.