

ДОГОВОР № _____
на диспетчерское обслуживание

г. Санкт-Петербург

«___» _____ 20__ г.

Управляющая компания _____,
именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице генерального директора
_____, действующего на основании
Устава, с одной стороны, и

«Обслуживание эксплуатация и ремонт зданий и сооружений» (далее ООО
«ОЭРЗС»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора
Якимова Валерия Михайловича, действующего на основании Устава, с другой стороны,
заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства, используя собственное оборудование и с помощью программного обеспечения _____, оказывать в течение срока действия настоящего договора комплекс услуг, в том числе услуги по круглосуточному приему и обработки входящих вызовов граждан и организаций в аварийно-диспетчерскую службу по номеру _____ и единую диспетчерскую службу по номеру _____, на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями, а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их в порядке и на условиях предусмотренных настоящим Договором.

1.2. В комплекс предоставляемых услуг входят:

- прием информации от ресурсоснабжающих организаций, осуществляющих деятельность на территории Санкт-Петербурга, Ленинградской области и других населенных пунктов Российской Федерации, согласно **Приложению № 1 «Адресный список объектов и стоимость услуг»**, иных диспетчерских служб управляющих организаций и потребителей коммунальных ресурсов;

- обработка информации при аварийной ситуации на многоквартирном доме и обеспечение координации управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций, органов государственной исполнительной власти, муниципальных образований, а также контроль-надзорных и правоохранительных органов в целях оперативного устранения таких ситуаций;

- организация работы по доведению до Заказчика, руководителей эксплуатирующих, порядных организаций и аварийно-диспетчерских служб Санкт-Петербурга своевременной информации о чрезвычайных и (или) аварийных ситуациях, в компетенцию которых входит реагирование натакого рода сообщения и принятия мер в рамках компетенции.

- осуществление передачи информации об аварийном обслуживании.

- прием и обработка обращений и заявок граждан, проживающих в МКД согласно Приложению № 1.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель принимает на себя следующие обязательства:

- приступить к оказанию услуг в согласованные и установленные договором сроки;
- сообщать Заказчику по его требованию информацию о ходе оказания услуг;
- соответствующим приказом назначить уполномоченного представителя для взаимодействия Сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора;
- обеспечить круглосуточную работу по приему и обработке звонков;
- обеспечивать ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок – осуществляет взаимодействие со звонившим в диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в диспетчерскую службу, либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть осмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления;
- своевременно в установленный законом срок передать поступившую в диспетчерскую службу заявки в адрес исполнителей Заказчика, осуществляющих мероприятия по локализации и выполнению аварийных заявок;
- организовывать контроль сроков за локализацией и ликвидацией аварийных заявок, в том числе в течение получаса (30 минут) с момента регистрации заявки сообщать собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, от которого поступила заявка о планируемых сроках ее исполнения;
- при поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций, а также в адрес организации, с которой у Заказчика заключен соответствующий договор, осуществляющей локализацию и устранение аварийных заявок, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организацией и контролирует устранение или таких аварий и повреждений;
- в случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых системы отопления диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения;
- диспетчерская служба осуществляет прием заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах посредством телефонной связи, через мобильное приложение жильца;
- регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах в автоматизированной системе учета таких заявок и с использованием в соответствии с Законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора, с возможностью хранения истории поступивших заявок и звонков на весь период действия договора;

- при поступлении заявки диспетчерская служба выясняет причины, характер обращений и принимает оперативные решения по взаимодействию с исполнителями Заказчика;

- при регистрации заявки диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки;

- диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков и качества исполнения каждой поступившей заявки, в том числе с использованием оперативных опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Оперативный опрос осуществляется путем автоматического обзвона собственников и пользователей помещений многоквартирного дома, ранее обратившихся в диспетчерскую службу. Результаты контроля отражаются в журнал регистрации заявок;

- информировать Заказчика о смене номера не менее чем за 30 дней до его изменения, путем направления соответствующего письменного уведомления;

- в течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании каждого месяца предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг и счет на оплату;

- обеспечивать защиту персональных данных, полученных от Заказчика и их конфиденциальность в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принимать комплекс мер, направленных на ограничение доступа и несанкционированного разглашения или распространения конфиденциальной информации третьим лицам;

- осуществлять текущую деятельность строго в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», Постановления Правительства Российской Федерации от 23.09.2011 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», Постановления Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 года № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами», Постановления Правительства Российской Федерации от 27.03.2018 № 331 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и признании утратившим силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- производить регистрацию заявок и осуществлять контроль над выполнением работ с помощью «Электронного журнала заявок населения» или путем автоматизированной системы учета;

2.2. Заказчик принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечить информирование собственников или пользователей помещения в многоквартирном доме, а также ресурсоснабжающие организации и прочих заинтересованных лиц о номерах телефонов аварийно-диспетчерской службы: _____ и единой диспетчерской службы: _____

- обеспечить информирование собственников или пользователей помещения в многоквартирном доме о мобильном приложении жильца, для общения с управляющей компанией через диспетчерскую службу;

- оплатить оказание услуг в соответствии с условиями настоящего договора;

- соответствующим приказом назначить уполномоченного представителя для взаимодействия Сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора, в случае отсутствия такого приказа;

- представить Исполнителю актуальную информацию, необходимую для выполнения Исполнителем обязательств, принятых в соответствии с Договором;

- незамедлительно передавать Исполнителю информацию об аварийных отключениях по телефону АДС _____;

- незамедлительно передавать Исполнителю информацию о ликвидации аварийных отключений по телефону _____;

- передавать Исполнителю информацию о плановых отключениях коммунальных ресурсов не менее, чем за 10 (десять) дней до момента (даты) отключения;

- предоставлять информацию об ответственных исполнителях Заказчика (ФИО, график работы, номер телефона) ежемесячно не позднее 16 час. 00 мин последнего числа предшествующего месяца либо ежедневно не позднее 16 час. 00 мин предшествующему дню по телефону _____ телефонограмму и дублировать данную информацию на электронную почту Исполнителя: oezrs@inbox.ru;

2.3. Исполнитель вправе:

- самостоятельно организовать работу по выполнению принятых на себя по Договору обязательств;

- самостоятельно определять состав специалистов, оказывающих услуги по настоящему Договору;

- заключать договоры с третьими лицами, с целью получения дополнительной информации для качественного предоставления услуг по Договору, без получения согласия от Заказчика;

2.4. Заказчик вправе:

- любым образом использовать информацию, полученную в результате оказания Исполнителем услуг по Договору;

- в любое время проверять ход и качество предоставления оказываемых услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя;

- при выявлении недостатков в работе Исполнителя, а также в случае получения жалоб или заявлений от граждан, требовать от Исполнителя незамедлительного устранения выявленных недостатков в работе;

3. ЦЕНА ДОГОВОРА, СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1 Стоимость услуг за 1 (Один) кв. м. составляет 0 рублей 68 копеек, НДС не облагается (упрощенная система налогообложения). Общая стоимость работ указана в **Приложении № 1 (Адресный список объектов и стоимость их услуг)** настоящего Договора.

В цену договора не входят затраты на телефонию (кроме абонентской платы) и расходы на доработку по желанию Заказчика программного продукта диспетчерской сверх имеющихся возможностей, при возникновении таких затрат возмещение оформляется отдельным договором.

3.2. Цена договора не изменяется до _____, за исключением случаев изменения адресного списка. По истечении данного срока, в период действия настоящего договора, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость за 1 (один) кв.м., указанную в п 3.1 договора, не чаще чем 1 раза в календарный год. При этом изменение стоимости должно быть вызвано изменением стоимости услуг ЖКХ на законодательном уровне. Об изменении стоимости услуги Исполнитель обязан уведомить Заказчика письменно в срок не позднее чем за 1 месяца до изменения стоимости услуги. Увеличение стоимости не должно превышать 10 (десять) процентов за год.

3.3. Оплата по Договору производится Заказчиком ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Исполнитель не позднее 5-го (пятого) числа каждого месяца предоставляет Заказчику за предыдущий месяц, счет, акт выполненных работ, оформленные в соответствии с действующим законодательством. Документы направляются посредством электронного документооборота и подписываются квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, либо курьерской почтой или почтой России.

3.6. Заказчик обязан в течение 3-х рабочих дней после получения документов рассмотреть их, подписать и вернуть Исполнителю в следующем порядке:

- документы, полученные посредством электронного документооборота должны быть утверждены и подписаны квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, в случае отказа при отклонении документов Заказчик обязан приложить письмо с объяснением причины отказа;

- документы, полученные через почту России либо курьерской почтой подписываются, заверяются печатью организации и один экземпляр акта выполненных работ возвращается исполнителю, либо направляется мотивированный отказ с указанием причины отказа от подписания.

Если Заказчик, в течение 5-ти (пять) рабочих дней, не направил Исполнителю мотивированный отказ от подписания документов почтой России с уведомлением или посредством электронного документооборота, то работы считаются выполненными в полном объеме, документы подписанными и подлежащими оплате в сроки в соответствии с п. 3.4 настоящего договора.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. При просрочке платежа более **7 суток** Исполнитель оставляет за собой право приостановить либо ограничить прием обращений, уведомив об этом Заказчика за **2 суток** до начала приостановки.

4.2. В случае неоплаты оказанной услуги в течение месяца и более, Исполнитель вправе отказаться от дальнейшего обслуживания. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика об отказе оказывать услуги по договору за 5 дней до прекращения обслуживания.

4.3. В случае нарушения сроков оплаты, Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере 1 % от суммы задолженности, при этом у Заказчика сохраняются обязанности по погашению задолженности за услугу в полном объеме.

4.4. При нарушении сроков оплаты более 3 месяцев подряд Заказчик теряет право на персональную скидку.

4.5. При заключении настоящего договора Заказчик обязан предоставить Исполнителю информацию об используемых ранее номерах телефонов аварийно-диспетчерской службы Заказчика.

4.6. Изменения и дополнения в настоящий договор вносятся по согласованию сторон.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Договор действует с «__» _____ 202_ г до «__» _____ 202__ г.

5.2. Действие Договора автоматически пролонгируется на каждый последующий календарный год, если ни одна из Сторон, за 30 дней до окончания срока действия

настоящего Договора, не передаст другой Стороне письменное уведомление об его расторжении.

5.3. При досрочном расторжении договора Заказчик обязан компенсировать Исполнителю сумму равную персональной скидке по договору за весь период действия договора до момента расторжения.

5.4. При невозможности урегулирования споров путем переговоров, Стороны устанавливают обязательный претензионный порядок. Для таких целей Стороны договорились предъявлять друг другу претензии по спорным вопросам, где каждая из сторон обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней направить письмо Почтой России с уведомлением и описью вложения отправляемых документов. Вторая сторона обязана в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации письма почтовым отделением связи получить входящую корреспонденцию и дать мотивированный ответ стороне в течении 10 (десяти) рабочих дней.

5.5. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Ни одна из сторон не несет ответственность перед другой стороной за невыполнение обязательств по настоящему договору, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия.

6.2. С момента наступления форс-мажорных обстоятельств действие Договора приостанавливается до момента, определяемого Сторонами.

Приложение №1 «Адресный список объектов и стоимость услуг»

7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ОЭРЗС»

ИНН 7840360869 КПП 781101001

ОГРН 1077847337677

Юридический адрес: Российская федерация,
193318, г Санкт-Петербург, улица Ванеева,
дом 10, Литер Б, Помещение 1-Н, часть
кабинета № 60

р/с 40702810255000014128

к/с 30101810500000000653

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО

СБЕРБАНК

БИК 044030653

Телефон: +7 (965) 072-58-22

E-mail: oerzs@inbox.ru

Генеральный директор

/ Якимов В. М./

МП

Проект Договора ОЭРЭС

Адресный список объектов и стоимость услуг

№ п/п	Адрес	Площадь обслуживания, м ²	Стоимость обслуживания в месяц, руб
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
	Итого:		

Ежемесячную стоимость работ по договору № _____ от _____ г.
считать равной _____ рублей, НДС не облагается
(применяется упрощенная система налогообложения).

Генеральный директор
Управляющая компания

Генеральный директор
ООО «ОЭРЗС»

_____ / _____ /

_____ / Якимов В.М./