

**Положение
по организации договорной работы.**

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее положение определяет порядок работы отделов продаж Компании, взаимодействие отделов продаж компании с клиентами, а также другими структурными подразделениями Компании, компаниями-партнерами, поставщиками.
- 1.2. В настоящем положении определен порядок оборота и хранения документов, необходимых для обеспечения требований Гражданского кодекса РК и правовой базы при оказании услуг Компании.
- 1.3. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми сотрудниками отделов продаж и других сотрудников Компании, затронутых Положением.

2. Структура отделов продаж.

- 2.1. В каждом филиале Компании формируется отдел продаж. Отделы продаж филиалов, включая отдел продаж Головного офиса, комплектуются штатными менеджерами по работе с клиентами в соответствии с утвержденными штатными расписаниями.
- 2.2. В целях обеспечения взаимодействия по различным направлениям предоставляемых услуг менеджеры в филиалах компаний, входящих в Группу компаний, объединяются в региональные комиссии по продажам и договорной работе (далее РКП). Статус РКП филиала, структура определены соответствующим положением «О РКП». Руководство РКП филиала осуществляется назначаемым руководителем РКП. Все сотрудники РКП находятся в оперативном подчинении Центральной комиссии по продажам и договорной работе (далее ЦКП).

3. Функции отделов продаж.

3.1. В функции отделов продаж входит:

- поиск потенциальных клиентов с целью заключения договоров на услуги *охранного мониторинга, пожарного мониторинга, постовой охраны, монтажа и последующего сервисного обслуживания технических средств безопасности (охранной, пожарной сигнализации, систем видеонаблюдения, систем контроля доступа, систем автоматического пожаротушения, систем аварийного оповещения), дополнительных видов услуг утвержденных преискурантом услуг (Приложение №1);*
- представление интересов Компании (Группы компаний), ведение переговоров с клиентами;
- подготовка договоров на перечисленные услуги для заключения с клиентами;
- сбор документации, сопровождающей процедуры принятия объектов под охрану, для составления договорного дела;
- подготовка сведений, документов необходимых для заключения договоров, оценки стоимости услуг и факторов риска по предоставляемым услугам;
- ведение и учет договоров, внесение сопутствующих качественно-количественных изменений по требованию клиентов;

**СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Голушкин Д.В.**

- консультации клиентов по вопросам организации безопасности объектов;
 - формирование необходимых анализов и отчетов с последующим своевременным предоставлением их в ЦКП;
 - начисление оплаты за предоставление услуг, подготовка, оформление, отправка и сбор первичной бухгалтерской документации;
 - работа по снижению/ликвидации дебиторской задолженности;
 - мониторинг рынка услуг безопасности в своем регионе: по запросу ЦКП предоставление информации о ценах на охрannое оборудование местных поставщиков и услуги, оказываемые конкурирующими компаниями;
- 3.2. Деятельность сотрудников отделов продаж регламентируется должностными инструкциями, внутренними нормативными документами и внутренними специализированными инструкциями/положениями.

4. Охранный, пожарный мониторинг объектов (юридических лиц).

Порядок принятия под охрану объектов:

- 4.1. При обращении клиентов в отдел продаж или по результатам предварительной работы сотрудников компании с потенциальным клиентом (активный поиск клиента) Руководитель РКП направляет на объект представителя технической службы (ТС). Представитель технической службы проводит комплексное обследование объекта на предмет его технической укреплённости* и оснащённости техническими средствами безопасности. По результатам обследования даёт заключение и составляет соответствующий Акт обследования, отражает в нем степень готовности объекта для передачи под охрану, а при необходимости – рекомендации Клиенту по дооснащению объекта, выработанные в ходе обследования. Акт подписывается руководителем РКП и вручается Клиенту для принятия решения.
- 4.2. Для потенциальных Клиентов, объекты которых не оборудованы средствами безопасности (или они нуждаются в ремонте) ЦМР (Центр монтажных работ) по данным сотрудников технической службы готовит смету на МНР. Срок проведения обследования объекта, разработку Акта и сметы не более 3 рабочих дней с момента поступления заявки от Клиента. Контроль над соблюдением сроков осуществляется менеджерами отделов продаж.
- (* при подключении только тревожной и/или пожарной сигнализации обследование на техническую укреплённость не проводится).
- 4.3. На основании актов технической укреплённости и результатов предварительных переговоров с потенциальным клиентом менеджер отдела продаж составляет предложение по абонентской плате с учетом возможной материальной ответственности с помощью специального модуля расчета стоимости услуг АСУД. При определении максимальной материальной ответственности менеджер использует утвержденный внутренний нормативный документ (ВНД «Требования по технической укреплённости объектов»).
- 4.4. Предложение по абонентской плате с условиями материальной ответственности согласуется ответственным сотрудником ЦКП.
- 4.5. Из числа перечисленных документов менеджер отдела продаж формирует и направляет клиенту комплексное предложение на услуги, состоящее:
- сметы и типового договора на монтажные работы;
 - предложение по абонентской плате, оформленного в виде перечня охраняемых объектов с помощью системы АСУД;

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Головушкин Д.В.

- типового договора на охрану (охранный мониторинг);
- 4.6. После передачи предложения менеджер отдела продаж обязан ежедневно созваниваться с клиентом для получения информации о его решении в отношении предложения.
- 4.7. В случае пожеланий клиента о снижении сметной стоимости монтажа и/или абонентской платы решение принимается представителями ЦКП в соответствии с полномочиями, утвержденными положением «О ЦКП».
- 4.8. При положительном решении клиента в его адрес направляется счет на оплату монтажных работ. Контроль оплаты счета на монтажные работы производит менеджер через бухгалтерию Компании.
- 4.9. После поступления оплаты менеджер согласует дату начала и сроки проведения монтажных работ с руководителем технического подразделения (руководителем монтажного подразделения) и клиентом. Срок начала проведения монтажных работ не должен превышать 3-х рабочих дней с момента поступления платежа, при условии наличия на объекте строительной готовности.
- 4.10. В процессе выполнения монтажных работ менеджер оформляет лицевую часть оперативной карточки (Приложение 2) с указанием наименования, адреса объекта, и направляет ее сотруднику службы (служба охраны) для составления и заполнения Схемы расположения объекта, маршрута следования экипажа ГОР и указания особенностей объекта. Далее оперативная карточка направляется в технический отдел, где специалист ТСБ (администратор/оператор СЦ) вносит информации по охраняемым зонам, режимам работы и оборудованию. При наличии установленной функции данные процедуры проводятся через систему АСУД.
- 4.11. После окончания монтажных работ менеджер формирует договорное дело. В состав договорного дела включаются следующие документы:

	Наименование документа	Исполнитель	Утверждения (визы)
1	Опись документов литерного дела	Менеджер	
2	Договор о предоставлении услуг* ¹	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)
3	Перечень охраняемых объектов (приложение к договору)	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)
4	Дополнительное соглашение к договору на передачу в пользование оборудования мониторинга, акт установки* ²	Менеджер	Директор филиала / Клиент
5	Акт на техническую укрепленность объекта* ³	Менеджер	Директор филиала / Ответственный ТС / Клиент
6	Акт приемки в эксплуатацию средств ОПС (ТС)	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Директор филиала / Клиент
7	Схема ОПС (ТС)	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Представитель ТС
8	Копия оперативной карточки* ⁴ (Приложение №2)	Менеджер	Менеджер / Ответственный ТС / Ответственный от службы
9	Письмо (заявление) клиента о приеме под охрану	Клиент	Клиент
10	Список ответственных и контактных лиц	Клиент	Клиент

Примечание:

*¹ – Договор типовой формы по направлениям услуг. Любые изменения в договоре оформляются дополнительным соглашением к типовому договору.

*² – При передаче специализированного оборудования мониторинга («Барс», «Тандем» и т.п.) в пользование клиенту.

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Головушкин Д.В.

*³ – При подключении только тревожной сигнализации и/или пожарной сигнализации не составляется.

*⁴ – Оригинал оперативной карточки хранится в дежурной службе.

- 4.12. Пакет документов Договорного дела менеджер утверждает (подписывает) у клиента и ответственных лиц Компании (Группы компаний), вносит необходимую информацию в систему АСУД.
- 4.13. После утверждения в системе АСУД перечня услуг менеджер готовит в системе соответствующее распоряжение на принятие объекта под охрану и направляет электронное оповещение следующим службам:
- руководителю РКП;
 - ответственному лицу ПЦМ;
 - ответственному лицу от технического отдела;
- 4.14. Литерное дело с полным комплектом документов хранится в отделе продаж.
- 4.15. В период действия договора договорное (литерное) дело пополняется текущей перепиской с клиентом, актами текущих обследований на предмет технической укреплённости и состояния средств ОПС объектов. Сроки проведения текущих обследований определяются внутренними нормативными документами, приказами и распоряжениями Компании.

Порядок внесения изменений в договорные условия

- 4.16. Изменения договорных условий могут возникнуть по следующим обстоятельствам:
- добавление/уменьшение объектов охраны;
 - по инициативе клиента (увеличение или уменьшение объемов, помещений, объектов, изменения режима или условий охранного мониторинга);
 - блокировка объекта средствами ОПС (изменение количества У.У.);
 - передислокация объекта;
 - изменение тарифов;
- 4.17. При необходимости изменения договорных условий по инициативе клиента от него истребуется соответствующее заявление (письмо). При необходимости изменения договорных условий по инициативе Компании Клиенту направляется письмо - извещение.
- 4.18. Порядок действий служб и отделов при увеличении Клиентом охраняемых объектов, их передислокации аналогичен пунктам 4.1. – 4.13. В существующее договорное дело добавляется перечень документов 3-10 указанных в пункте 4.11. При этом вносятся изменения в существующий перечень охраняемых объектов. Новый перечень утверждается (подписывается у клиента).
- 4.19. При изменении режима, тарифов или блокировки объекта обновляется только перечень охраняемых объектов. Изменение тарифов в обязательном порядке согласовывается с ЦКП.
- 4.20. После оформления документов менеджер готовит в системе АСУД соответствующее распоряжение.

5. Охранный, пожарный мониторинг частных домов и квартир (физических лиц).

- 5.1. Прием под охрану, изменение действующих договорных условий и расторжение договоров по охранным мониторингу частных домов и квартир физических лиц

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Головушкин Д.В.

осуществляется аналогично мониторингу объектов, согласно пункту 4 настоящего Положения за исключением:

- 5.1.1. Обследование частных домов и квартир на техническую укрепленность не проводится.
- 5.1.2. Ежемесячная абонентская плата определяется согласно утверждённому тарифному плану и указывается в типовом договоре.
- 5.1.3. Договорное (литерное) дело должно содержать следующий перечень документов:

	Наименование документа	Создатель	Утверждения (визы)
1	Опись документов литерного дела	Менеджер	
2	Договор о предоставлении услуг* ¹	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)
3	Дополнительное соглашение к договору на передачу в пользование оборудования мониторинга, акт установки* ²	Менеджер	Директор филиала / Клиент
4	Акт приемки в эксплуатацию средств ОПС	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Директор филиала / Клиент
5	Схема ОПС	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Представитель ТС
6	Копия оперативной карточки* ³	Менеджер	Менеджер / Ответственный ТС / Ответственный от службы
7	Письмо (заявление) клиента о приеме под охрану	Клиент	Клиент

*¹ – Договор типовой формы по направлениям услуг. Любые изменения в договоре оформляются дополнительным соглашением к типовому договору.

*² – При передаче специализированного оборудования мониторинга («Барс», «Тандем» и т.п.) в пользование клиенту.

*³ – Оригинал оперативной карточки хранится в дежурной службе.

6. Сервисное техническое обслуживание систем безопасности

- 6.1. При обращении клиентов в отдел продаж или по результатам работы сотрудников компании с потенциальным клиентом (активный поиск клиента) менеджер посредством распоряжения Руководителя Технической компании направляет на объект специалиста (специалистов) технической службы. Специалист проводит обследование технического состояния средств безопасности, составляет перечень установленного оборудования. Срок проведения обследования объекта не более 2-х рабочих дней с момента поступления заявки от клиента.
- 6.2. Техническим специалистом в соответствии с требованием «ВНД по техническому обслуживанию средств безопасности» составленный перечень оборудования приводится к условным установкам и передается менеджеру.
- 6.3. Менеджер в соответствии с количеством условных установок и тарифом, утвержденным соответствующими приказами и распоряжениями, составляет коммерческое предложение и направляет его на согласование клиенту.
- 6.4. При положительном решении клиента менеджер формирует литерное (договорное) дело. В состав договорного дела включаются следующие документы:

	Наименование документа	Создатель	Утверждения (визы)
1	Опись литерного дела	Менеджер	
2	Договор о предоставлении услуг	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)
3	Перечень обслуживаемого оборудования (приложение к договору)	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Голушкин Д.В.

4	Акт приемки в эксплуатацию средств безопасности	Представитель ТС	Представитель ТС / Клиент
5	Письмо (заявление) клиента о заключении договора	Клиент	Клиент

Примечание:

Любые изменения в договоре оформляются дополнительным соглашением к нему.

- 6.5. Пакет документов менеджер утверждает (подписывает) у клиента и ответственных лиц Компании (Группы компаний), вносит информацию в систему АСУД.
- 6.6. После утверждения в системе АСУД перечня услуг менеджер готовит в системе соответствующее распоряжение на принятие объекта на техническое обслуживание и направляет электронное оповещение следующим службам:
 - руководителю РКП;
 - первому руководителю компании, с которой был заключен договор;
- 6.7. Литерное дело с полным комплектом документов хранится в отделе продаж.
- 6.8. Изменение условий договора на услуги сервисного технического обслуживания обрабатываются менеджером аналогично п. 4.16-4.20.

7. Порядок заключения договоров на постовую охрану

- 7.1. Работа по заключению договоров на постовую охрану ведется только штатными сотрудниками ЦКП.
- 7.2. При этом менеджер ЦКП запрашивает у директора филиала (Руководителя РКП) необходимую для подготовки договора информацию и документы, включая акты обследования, планы-схемы объектов, особые требования Клиентов.
- 7.3. Все письма, поступающие от Клиента в ходе исполнения Договора, в обязательном порядке направляются ответственному менеджеру ЦКП.
- 7.4. Процедуры: принятие объекта под охрану, изменения договорных условий, режима охраны, снятия с охраны осуществляются РКП только по факту поступления соответствующего распоряжения ЦКП.

8. Особые условия заключения договоров с государственными объектами.

- 8.1. В соответствии с Законодательством Республики Казахстан Государственные предприятия и учреждения осуществляют закуп товаров, услуг и работ посредством проведения конкурсов или запроса ценовых предложений через электронные системы закупок.
- 8.2. Мониторинг (отслеживание) конкурсов и запросов ценовых предложений и участие в них осуществляется ответственными сотрудниками ЦКП и Головного офиса.
- 8.3. В целях определения условий и оценки стоимости услуг менеджер ЦКП направляет Руководителю РКП филиала соответствующее распоряжение на проведение обследования объекта. Срок проведения обследования не более 2-х рабочих дней с момента поступления распоряжения.
- 8.4. Результаты обследования направляются ЦКП в виде служебной записки.
- 8.5. В случае признания Компании победителем конкурса менеджер ЦКП направляет в РКП соответствующее распоряжение на заключение договора с указанием ценовых условий.
- 8.6. Процедура заключения договора осуществляется в РКП в соответствии с требованиями настоящего Положения за исключением случаев, оговоренных в конкурсной документации Клиента (Заказчика) и предлагаемого Договора.
- 8.7. По окончании календарного года (и, соответственно, окончании действия договора), до проведения конкурса на последующий календарный год менеджером направляется в

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Голушкин Д.В.

адрес клиента дополнительное соглашение о продлении срока действия договора на 1 квартал последующего года и/или до решения конкурсной комиссии клиента. В случае отказа клиента от подписания дополнительного соглашения менеджер обязан издать распоряжение о прекращении предоставления услуг с 1 января последующего календарного года.

9. Требования по ведению договоров корпоративных клиентов.

- 9.1. Работа с корпоративными клиентами осуществляется штатными сотрудниками ЦКП, в соответствии с требованиями указанными в настоящем Положении.
- 9.2. Договорные условия оказания услуг, в том числе и стоимость услуг в обязательном порядке согласовывается с Председателем ЦКП.
- 9.3. Все процедуры: принятие объекта под охрану (на обслуживание), изменения договорных условий, режима охраны, снятия с охраны (с обслуживания) осуществляются РКП только по факту поступления соответствующего распоряжения ЦКП.
- 9.4. В целях обеспечения текущей работы менеджером РКП по каждому корпоративному клиенту формируется наблюдательное дело, которое должно содержать:

на охранный, пожарный мониторинг:

	Наименование документа	Создатель	Утверждения (визы)
1	Опись документов литерного дела		
2	Акт установки оборудования охранного мониторинга* ¹	Менеджер	Директор филиала / Клиент
3	Оригинал акта на техническую укрепленность объекта* ²	Ответственный от службы охраны	Директор филиала/Клиент
4	Оригинал акта приемки в эксплуатацию средств ОПС	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Директор филиала / Клиент
5	Схема ОПС	Представитель субъекта МНР	Представитель субъекта МНР / Представитель ТС
6	Копия оперативной карточки* ³	Менеджер	Менеджер / Ответственный ТС / Ответственный от службы охраны
7	Список ответственных и контактных лиц	Клиент	Клиент

*¹ – При передачи специализированного оборудования мониторинга («Барс», «Тандем» и т.п.) в пользование клиенту.

*² – При подключении только тревожной сигнализации и/или пожарной сигнализации не составляется.

*³ – Оригинал оперативной карточки хранится в дежурной службе.

на сервисное обслуживание:

	Наименование документа	Создатель	Утверждения (визы)
1	Опись документов литерного дела	Менеджер	
2	Перечень обслуживаемого оборудования (приложение к договору)	Менеджер	Директор филиала / Клиент (Руководитель РКП)
3	Оригинал акта приемки в эксплуатацию средств безопасности	Представитель ТС	Представитель ТС / Клиент

- 9.5. В период действия договора наблюдательное дело пополняется текущей перепиской с клиентом, распоряжениями ЦКП, актами текущих обследований состояния средств безопасности на объектах. Сроки проведения текущих обследований определяются договорными обязательствами.

- 9.6. При поступлении в РКП писем от корпоративных клиентов копии незамедлительно направляются в ЦКП.

СОГЛАСОВАНО
ЦКП
Головушкин Д.В.

9.7. Любые изменения условий предоставления услуг корпоративным клиентам без распоряжения ЦКП строго запрещены.

10. Порядок расторжения договоров.

- 10.1. При поступлении заявления (письма) на расторжение договора менеджер выясняет причину расторжения. Заявление (письмо) оформляется в установленной форме (приложение №3).
- 10.2. При выражении Клиентом недовольства по качеству предоставляемых услуг менеджер информирует о данном факте Руководителя РКП. Руководитель РКП проводит внутреннее служебное расследование, и его результаты направляет в ЦКП и Службу собственной безопасности. При этом организует встречу с клиентом с целью убедить его на продолжение пользования услугами.
- 10.3. При передислокации объекта менеджер связывается с клиентом, выясняет адрес нового расположения и предлагает услуги по новому адресу. Осуществляет контроль по старому адресу с целью предложить услуги новым владельцам или арендаторам.
- 10.4. При расторжении договора с юридическими и физическими лицами в обязательном порядке оформляется и подписывается с клиентом акт сверки оплаты.
- 10.5. Расторжение договора оформляется соответствующим распоряжением в системе АСУД.

Председатель ЦКП

Д. Головушкин

