

## УТВЕРЖДАЮ:

ООО «ХК «Авангард»,  
Ассоциация «ХК «Авангард»

Директор по организационному развитию и  
работе с персоналом



Батрак Т.В.

Ф.И.О.

«14» ноября 2023 г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

### на оказание услуг по организации бизнес-командировок (деловых поездок) для сотрудников ХК «Авангард»

- 1. ПРЕДМЕТ ОТБОРА:** оказание услуг по организации бизнес-командировок (деловых поездок) для сотрудников ХК «Авангард».
- 2. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** Услуги оказываются Исполнителем как с помощью онлайн-сервиса Исполнителя, так и по месту нахождения Исполнителя (оффлайн-заявки). Направление деловых поездок - территория РФ, ближнее и дальнее зарубежье.
- 3. СРОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** с 21 декабря 2023 года по 21 декабря 2025 года. Сроки выполнения заявок Заказчика согласовываются сторонами в запросах, приоритизация выполнения срочных заявок (дата начала поездки в ближайшие сутки) - в течение 30 минут с момента поступления заявки Заказчика. Срок внедрения онлайн-сервиса Исполнителя – не более 14 рабочих дней с даты заключения договора.
- 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** Исполнитель выставляет счет на предварительную оплату оказываемых услуг в размере 1 000 000 (одного миллиона) рублей не позднее 3 (третьего) числа текущего месяца, который подлежит оплате в течение 5 (пяти) банковских дней с момента его выставления. Размер аванса может быть пересмотрен Сторонами, исходя из объема услуг за каждый последующий месяц. В случае, когда средств, предварительно оплаченных Заказчиком, становится недостаточно для оказания услуг Исполнителем, Исполнитель выставляет следующий счет на предварительную оплату. Окончательный расчет производится ежемесячно в соответствии с документами, предоставляемыми Исполнителем, на основании счета на оплату, выставленного Исполнителем по факту согласования отчета по всем Услугам за месячный период. Заказчик производит оплату счета не позднее 10 (десятого) числа следующего месяца. Исполнитель предоставляет первичные учетные документы в 2 (двух) экземплярах не позднее 3 (трех) рабочих дней по окончании расчетного месяца. Стоимость оказания услуг включает в себя все налоги и сборы, вознаграждение и расходы Исполнителя, необходимые для оказания услуг.
- 5. ПЕРИОД ФИКСАЦИИ ЦЕН:** тарифы, указанные в коммерческом предложении, фиксируются и не подлежат изменению в течение всего срока действия договора (2 года).
- 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА:** с момента заключения договора до полного исполнения Сторонами обязательств по договору.

**7. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ УСЛУГ:** все услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями Заказчика согласно Приложениям № 1 и № 2 к Техническому заданию.

При оказании услуг Исполнитель обязан закрепить за Заказчиком персонального менеджера, отвечающего за полный комплекс оказываемых услуг, с возможностью и правом решения всех организационных вопросов.

При оказании услуг Исполнитель обязан обеспечить наличие единого адреса электронной почты для оформления заказов (проезд, проживание и т.д.).

**8. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕТЕНДЕНТАМ:**

- Возраст организации – не менее 3 (трех) лет.
- Наличие опыта оказания аналогичных услуг – не менее 3 (трех) лет.
- Наличие опыта работы с компаниями с штатной численностью сотрудников не менее 500 (пятисот) человек.
- Наличие сервиса онлайн-бронирования для самостоятельного использования сотрудниками ХК «Авангард».
- Наличие системы для предоставления онлайн-отчетности.
- Наличие скидочной программы с авиакомпаниями и отелями.
- Готовность подписать SLA (соглашение об уровне сервиса) (Приложение № 3 к Техническому заданию).
- Демонстрация Заказчику функционала онлайн-сервиса путем выполнения тестового задания (Приложение № 4 к Техническому заданию).

**9. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:**

- стоимость предложения;
- технические возможности (функционал) онлайн-сервиса.

**Приложения к Техническому заданию:**

1. Перечень оказываемых услуг;
2. Порядок и условия организации деловых поездок;
3. Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement – SLA);
4. Тестовое задание.

**Исполнитель:**

Специалист направления организации сервисов административной поддержки



Трубицына Анастасия Сергеевна

## **Перечень оказываемых услуг**

### **1. Обязательные услуги:**

- 1.1. Бронирование и покупка авиабилетов (различных классов) российских и международных авиакомпаний.
- 1.2. Изменение маршрута поездки, переписка авиабилетов.
- 1.3. Бронирование и покупка железнодорожных билетов (различных классов) по России и за рубежом.
- 1.4. Обмен/возврат ранее выкупленных авиа- и железнодорожных билетов.
- 1.5. Бронирование номеров различных категорий в гостиницах в любых городах мира.
- 1.6. Оформление групповых заявок (от 7 человек).
- 1.7. Предоставление регулярных отчетов (стандартных и узкоспециальных) в форматах Excel и PDF, а также в режиме реального времени через личный кабинет Заказчика.
- 1.8. 24/7/365 поддержка работников Заказчика по всему миру.
- 1.9. Оповещение о чрезвычайных ситуациях (погодные катаклизмы, военные действия, эпидемии и т.д.).
- 1.10. Закрепление за Заказчиком персонального менеджера, отвечающего за полный комплекс оказываемых услуг, с возможностью и правом решения всех организационных вопросов.
- 1.11. Внедрение инструмента онлайн-бронирования в соответствии с тревел-политикой и внутренними процедурами Заказчика.
- 1.12. Обеспечение необходимых интеграций с внутренними системами Заказчика для оптимизации и автоматизации внутренних процессов.
- 1.13. Обучение работе в системе онлайн-бронирования ответственных менеджеров со стороны Заказчика.
- 1.14. Предоставление возможности настройки последовательной авторизации заказов (2х/3х уровневой) в онлайн-системе в соответствии с ОС Заказчика.
- 1.15. Заключение и сопровождение 3d договоров с отелями, выбранными по инициативе и в интересах Заказчика.
- 1.16. Предоставление возможности бронирования по специальным тарифам отелей и авиакомпаний.

### **2. Опциональные услуги, заказываемые по дополнительному запросу Заказчика:**

- 2.1. Регистрация на рейс российских и международных авиакомпаний.
- 2.2. Оформление виз, в том числе:
  - консультирование по всем вопросам, касающимся оформления виз;
  - возможность оформления приглашений;
  - помощь в заполнении консульских анкет;
  - подготовка пакета документов для консульства;
  - курьерское сопровождение;
  - возможность ускорения процесса оформления визы;
  - сопровождение сотрудников на всех этапах оформления виз.
- 2.3. Организация транспортного обеспечения, в том числе организация трансферов в/из аэропорты(ов) и ж/д вокзалы(ов).

2.4. Организация обслуживания VIP-сотрудников (VIP-пассажиров) в VIP-залах и ЗОЛД в том числе:

- своевременное информирование пассажиров, провожающих и встречающих о времени посадки в транспортное средство, о времени их прибытия;
- оказание помощи пассажирам при регистрации авиабилетов, оформлении багажа;
- организация доставки багажа от/до самолета;
- организация сопровождения пассажиров от/до самолета;
- оказание помощи при прохождении пассажирами пограничного, таможенного, санитарно-карантинного и иных видов контроля;
- аренда переговорных комнат (в случае необходимости).

**Исполнитель:**

Специалист направления организации  
Сервисов административной поддержки



Трубицына Анастасия Сергеевна

### **Порядок и условия организации деловых поездок**

#### 1. Условия организации деловых поездок.

##### 1.1. Бронирование, оформление и продажа авиабилетов.

1.1.1. Исполнитель на основании агентских соглашений с авиакомпаниями (их уполномоченными агентствами) осуществляет бронирование, оформление и продажу авиабилетов на международные и внутренние (в пределах РФ) направления посредством глобальных дистрибутивных систем бронирования.

1.1.2. В рамках выполнения обязательств по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов Исполнитель осуществляет следующие действия:

- предоставляет по защищенному каналу связи с корпоративного электронного адреса или по телефону справочную информацию о расписании рейсов, наличии мест и предполагаемой стоимости билета на конкретную дату;

- по запросу Заказчика осуществляет подбор оптимального варианта авиаперевозки на конкретную дату по определенному направлению и предоставляет по электронной почте информацию о результатах подбора – с указанием параметров маршрута (по возможности – рейсов двух авиакомпаний) и стоимости перевозки (по возможности два варианта – минимально возможная стоимость и стоимость согласно условиям запроса Заказчика);

- на основании письменного запроса Заказчика, содержащего информацию о пассажире (фамилия, имя) и о перевозке (даты вылета/прилета, авиакомпания, номер рейса, класс обслуживания), при наличии мест осуществляет бронирование авиабилета и направляет Заказчику подтверждение бронирования с указанием информации о маршруте, сроках направления Заказчиком заявки на оформление билета, правилах возврата и/или переоформления авиабилета;

- на основании письменной заявки Заказчика, содержащей информацию о пассажире (фамилия, имя, дата рождения, паспортные данные) и о перевозке (маршрут, дата вылета/прилета, номер рейса, класс обслуживания) осуществляет оформление авиабилета;

- в случаях и на условиях, предусмотренных авиаперевозчиком, на основании полученных от Заказчика изменения заявки и/или оригинала билета осуществляет переоформление авиабилета, ранее оформленного Исполнителем;

- в случаях и на условиях, предусмотренных авиаперевозчиком, на основании полученных от Заказчика отмены заявки и/или оригинала билета оформляет возврат авиабилета, ранее оформленного Исполнителем.

1.1.3. Оформление (переоформление, оформление возврата) авиабилетов осуществляется в строгом соответствии с правилами и требованиями, установленными авиаперевозчиками. В случае переоформления или оформления возврата билета Заказчик обязуется оплатить штрафные санкции, установленные авиакомпаниями.

1.1.4. Стоимость авиабилетов включает в себя тарифы, налоги и иные сборы, взимаемые авиакомпаниями, агентствами и иными участниками системы взаиморасчетов на воздушном транспорте, а также системами бронирования.

1.1.5. При оформлении (переоформлении, оформлении возврата) авиабилетов Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор).

## 1.2. Оформление железнодорожных билетов.

1.2.1. Исполнитель по поручению Заказчика за вознаграждение осуществляет оформление железнодорожных билетов на внутренние (в пределах РФ) и международные направления.

1.2.2. В рамках выполнения обязательств по оформлению железнодорожных билетов Исполнитель осуществляет следующие действия:

- предоставляет по защищенному каналу связи с корпоративного электронного адреса или по телефону справочную информацию о расписании движения поездов, наличии мест и предполагаемой стоимости билета на конкретную дату;

- на основании письменной заявки Заказчика, содержащей информацию о пассажире (фамилия, имя, дата рождения, паспортные данные) и о перевозке (маршрут, дата отправления, номер поезда или время отправления, категория вагона), осуществляет оформление железнодорожного билета;

- в случаях и на условиях, предусмотренных перевозчиком, на основании полученных от Заказчика отмены заявки и/или оригинала билета оформляет возврат железнодорожного билета, ранее оформленного Исполнителем.

1.2.3. Стоимость железнодорожных билетов определяется в соответствии с правилами перевозчика (железнодорожных агентств) и включает в себя тарифы, налоги и иные сборы, взимаемые железнодорожными агентствами, системами бронирования, а также иными участниками системы взаиморасчетов на железнодорожном транспорте. В случае возврата билета Заказчик обязуется оплатить штрафные санкции, установленные перевозчиком (железнодорожным агентством).

1.2.4. За оформление железнодорожного билета и оформление его возврата Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор).

## 1.3. Организация проживания в гостинице (бронирование номеров в гостиницах).

1.3.1. Исполнитель по поручению (заявке) Заказчика осуществляет бронирование номеров в гостиницах, расположенных на территории Российской Федерации или за рубежом (в т.ч. в странах СНГ).

1.3.2. В рамках выполнения Исполнителем обязательств по организации проживания в гостинице Исполнитель совершает следующие действия:

- предоставляет по защищенному каналу связи с корпоративного электронного адреса или по телефону справочную информацию о категории гостиницы, ее месторасположении, примерном ценовом диапазоне и вариантах оплаты;

- на основании письменного запроса Заказчика предоставляет информацию о вариантах размещения в указанной Заказчиком гостинице, а в случае отсутствия мест - осуществляет подбор вариантов размещения в других гостиницах и предоставляет на рассмотрение Заказчика два возможных варианта размещения с учетом требований Заказчика, изложенных в заявке;

- на основании письменной заявки Заказчика, содержащей информацию о фамилии сотрудника, датах проживания и гостинице (город, категория гостиницы, тип и количество номеров, ограничения по стоимости), при наличии свободных номеров осуществляет бронирование номеров в гостинице и направляет Заказчику по электронной почте подтверждение бронирования с указанием информации о бронировании (гостиница, категория номера, фамилия сотрудника, даты проживания, стоимость проживания в сутки (тарифы), срок изменения или отмены бронирования с указанием штрафных санкций);

- на основании письменного уведомления Заказчика об изменении заявки

вносит изменение в бронирование в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией, и направляет Заказчику подтверждение изменения бронирования;

- на основании письменного уведомления Заказчика об отмене заявки осуществляет отмену (аннуляцию) бронирования в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией, и направляет Заказчику подтверждение аннуляции с указанием штрафных санкций за аннуляцию (при их наличии).

1.3.3. Стоимость проживания определяется в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией.

1.3.4. В случае отмены заявки Заказчик возмещает Исполнителю расходы (штрафные санкции, установленные обслуживающей организацией за отмену бронирования).

1.3.5. За бронирование номеров в гостиницах Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор).

1.4. Организация транспортного обслуживания (организация трансфера, проката автомобилей и т.д.).

1.4.1. Исполнитель по поручению Заказчика осуществляет организацию транспортного обслуживания на территории Российской Федерации и за рубежом (в т.ч. в странах СНГ).

1.4.2. В рамках выполнения обязательств по организации транспортного обслуживания Исполнитель совершает следующие действия:

- предоставляет по защищенному каналу связи с корпоративного электронного адреса или по телефону справочную информацию о марках автомобилей, примерном ценовом диапазоне и вариантах оплаты;

- на основании письменной заявки Заказчика, содержащей информацию о сотруднике (фамилия, контактный телефон), датах и условиях обслуживания (город, категория и количество автомобилей, номер, маршрут, время вылета/прилета рейса или отправления/прибытия поезда), осуществляет организацию транспортного обслуживания и по электронной почте направляет Заказчику подтверждение бронирования с указанием информации о бронировании (марка автомобиля, фамилия сотрудника, даты и время обслуживания, стоимость трансфера (или тариф), срок изменения или отмены бронирования);

- на основании письменного уведомления Заказчика об изменении заявки вносит изменение в бронирование в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией, и направляет Заказчику подтверждение изменения бронирования;

- на основании письменного уведомления Заказчика об отмене заявки осуществляет отмену бронирования в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией, и направляет Заказчику подтверждение отмены бронирования с указанием штрафных санкций за отмену.

1.4.3. Стоимость обслуживания определяется в соответствии с правилами и тарифами, установленными транспортными компаниями. Стоимость транспортного обслуживания определяется по каждой отдельной заявке. В случае превышения времени заказанного обслуживания окончательная стоимость определяется исходя из фактического времени обслуживания.

1.4.4. В случае отмены заявки Заказчик возмещает Исполнителю расходы (штрафные санкции обслуживающей организации за отмену

бронирования).

1.4.5. За организацию транспортного обслуживания Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор).

1.5. Организация визово-миграционной поддержки.

1.5.1. Исполнитель обязуется по поручению Заказчика осуществлять организацию визово-миграционной поддержки (оказывать содействие в получении визово-миграционных документов). Под визово-миграционными документами в настоящем разделе понимаются визы, приглашения иностранным гражданам на въезд на территорию РФ, разрешения на привлечение иностранной рабочей силы, разрешения на работу иностранных граждан, иные разрешительные документы, указанные в прайс-листе Исполнителя по визово-миграционной поддержке.

1.5.2. В рамках выполнения обязательств по организации визово-миграционной поддержки Исполнитель совершает следующие действия:

- предоставляет Заказчику справочную информацию о порядке оформления визово-миграционных документов, в т.ч. информацию о перечне необходимых документов и предъявляемых к ним требованиях, о подлежащих оплате государственных пошлинах, консульских сборах, иных обязательных платежах;

- принимает от Заказчика пакет документов для передачи в соответствующие компетентные органы (органы, учреждения или организации, уполномоченные на выдачу соответствующих визово-миграционных документов), проверяет комплектность переданных Заказчиком документов и соответствие документов предъявляемым требованиям, и передает в соответствующий компетентный орган пакет документов, необходимый для получения визово-миграционных документов, в установленном порядке в соответствии с графиком работы компетентного органа;

- при необходимости осуществляет за счет Заказчика оплату обязательных платежей (консульских и иных сборов, госпошлин и пр.);

- информирует Заказчика об изменении размера обязательных платежей (в т.ч. консульского сбора), правил оформления визово-миграционных документов, а также об иных обстоятельствах, возникших в процессе выполнения заявок Заказчика и способных повлиять на их исполнение;

- в случае оформления компетентным органом получает визово-миграционные документы и передает их Заказчику.

1.5.3. Вознаграждение Исполнителя определяется в соответствии с прайс-листом Исполнителя, действующим на дату принятия Исполнителем заявки Заказчика к исполнению. В случае, если по поручению Заказчика Исполнитель выполнил действия, не предусмотренные прайс-листом Исполнителя, размер вознаграждения Исполнителя согласовывается сторонами в дополнительном соглашении к настоящему Договору.

1.5.4. Все расходы производятся за счет Исполнителя (за счет своего вознаграждения).

1.5.5. Если иное не указано в прайс-листе Исполнителя, Исполнитель сохраняет право на вознаграждение в полном размере, а также на оплату понесенных расходов, в случае отмены заявки Заказчиком (в т.ч. отказа от получения визово-миграционных документов) или отказа компетентного органа в выдаче визово-миграционных документов.

1.5.6. При организации визово-миграционной поддержки Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или



ненадлежащее исполнение заявок Заказчика в случаях, возникших не по вине Исполнителя, в т.ч.:

- в результате действий компетентных органов, в т.ч. отказа или задержки выдачи визово-миграционных документов, требования предоставить дополнительные документы, утери или повреждения переданных в компетентный орган документов Заказчика, за правильность оформления (указания данных) компетентным органом (при отсутствии ошибок по вине Исполнителя);

- в результате изменения нормативных актов, иных требований в период оформления визово-миграционных документов;

- в результате непредоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком необходимых (в т.ч. дополнительно затребованных) документов и/или информации;

- в результате возникновения иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя.

1.6. Организация обслуживания в VIP-залах аэропортов, организация обслуживания Fast Track.

1.6.1. Исполнитель по поручению Заказчика осуществляет организацию прохождения сотрудников Заказчика через VIP-залы аэропортов и организацию предоставления услуг Fast Track (далее – организация VIP обслуживания).

1.6.2. В рамках выполнения Исполнителем обязательств по организации VIP обслуживания Исполнитель совершает следующие действия:

- предоставляет по защищенному каналу связи с корпоративного электронного адреса или по телефону справочную информацию о порядке обслуживания, примерном ценовом диапазоне и вариантах оплаты;

- на основании письменной заявки Заказчика, содержащей информацию о номере, маршруте, времени отправления/прибытия рейса и контактном телефоне пассажира, при наличии возможности осуществляет организацию VIP обслуживания, и направляет Заказчику подтверждение;

- в случае отмены или изменения заявки производит аннуляцию в соответствии с правилами, установленными обслуживающей организацией.

1.6.3. Стоимость обслуживания определяется в соответствии с прайс-листом Исполнителя и включает в себя тарифы, налоги, а также вознаграждение Исполнителя.

1.7. Оформление полисов страхования лиц, выезжающих за рубеж.

1.7.1. По заявке Заказчика Исполнитель оформляет полисы страхования лиц, выезжающих за рубеж, в соответствии с правилами и требованиями, установленными страховыми организациями.

1.7.2. Стоимость оформления страхового полиса определяется в соответствии с правилами, установленными страховыми организациями, и прайс-листами Исполнителя.

1.7.3. Выполнение Исполнителем иных обязательств, в т.ч. совершение действий, не указанных в пп. 1.1-1.7 настоящего приложения и выходящих за рамки обязательств Исполнителя, предоставление дополнительной документации (в т.ч. статистических отчетов и пр.) осуществляются Исполнителем по письменному соглашению сторон.

1.8. Условия бронирования через онлайн-сервис Исполнителя.

1.8.1. Все осуществленные бронирования и/или приобретения Услуг с использованием онлайн-сервиса Исполнителя, имеют силу заявок, оформленных письменно, и являются основанием для возникновения прав и обязанностей.

- 1.8.2. Подтверждение Пользователем в онлайн-сервисе Исполнителя бронирования и/или приобретения Услуг является основанием для оплаты Заказчиком Услуг и вознаграждения Исполнителя. Оплата осуществляется в порядке и на условиях, установленных Договором. При неоплате Заказчиком заказанных посредством онлайн-сервиса Исполнителя бронирования услуг и вознаграждения Исполнителя, Исполнитель применяет санкции, предусмотренные законодательством РФ.
2. Условия доставки закрывающих документов за отчетный период.
  - 2.1. Не позднее 3 (третьего) рабочего дня месяца, следующего за отчетным, Исполнитель направляет акт сверки расчетов и первичные учетные документы на согласование Заказчику в электронном виде. После согласования Заказчиком Исполнитель направляет оригиналы документов в двух экземплярах Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней.

**Исполнитель:**

Специалист направления организации сервисов административной поддержки



Трубицына Анастасия Сергеевна

**Приложение № 3  
к Техническому заданию**

**Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement – SLA)**

Критерии оценки	Уровень оценки			Стандарты обработки Заявок
	(процент выполненных в установленный срок заявок от общего количества заявок)			
	Отлично	Хорошо	Удов.	
<b>1. Часы работы</b>				
Соотношение кол-ва принятых звонков в режиме 24/7 к общему кол-ву звонков	100-90	89-80	79-70	
<b>2. Методы контроля выполнения</b>	<i>Выписка с АТС, обратная связь (отзывы) по электронной почте, - ежемесячно, по результатам исследования за год - опрос</i>			
<b>Авиабилеты</b>				
Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Исполнитель предоставляет информацию клиенту в течение 2 часов
Срочная заявка (дата начала поездки в ближайšie сутки)	100-90	89-80	79-70	Исполнитель предоставляет информацию клиенту в течение 30 минут
<b>Методы контроля выполнения</b>	<i>Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно, по результатам исследования за год - опрос</i>			
<b>3. Железнодорожные билеты</b>				
Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Выписка билета в течение 2 часов
Срочная заявка (дата начала поездки в ближайšie сутки)	100-90	89-80	79-70	Выписка билета в течение 30 минут
<b>Методы контроля выполнения</b>	<i>Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно, по результатам исследования за год - опрос</i>			
<b>4. Отели и наземное обслуживание</b>				
Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Подтверждение бронирования в течение 24 часов
Срочная заявка (дата начала поездки в ближайšie сутки) по г. Москве и г. Санкт-Петербургу	100-90	89-80	79-70	Подтверждение бронирования в течение 30 минут
<b>Методы контроля выполнения</b>	<i>Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно, по результатам исследования за год - опрос</i>			
<b>5. Визовая поддержка</b>				
<b>Выездные визы:</b>				
Первичная информация об оформлении выездных бизнес-виз	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов
предоставляется в ответ на запрос по e-mail				
Подтверждение о проверке корректности пакетов документов в офисе клиента для подачи в Посольства предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов
Информация о результатах подачи/получения документов в Посольствах предоставляется по e-mail с момента подачи/получения документов	100-90	89-80	79-70	в течение 24 часов
<b>Приглашения УФМС:</b>				
Первичная информация об оформлении приглашений УФМС предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов
Информация о результатах подачи/получения документов в УФМС предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов

Приглашения в простой письменной форме (на бланке компании):					
Первичная информация об оформлении приглашений в простой письменной форме предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов	
Драфт приглашений в простой письменной форме предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов	
<b>6. Ошибки, допущенные Исполнителем</b>	<i>Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос</i>				
Количество ошибок по отношению к количеству транзакций, включая неправильное предоставление стоимости (Best Available rate), времени поездки, правил и условий по бронированию (по формуле: количество ошибок/количество транзакций*100%)	0-5	6-10	11-15		
<i>Методы контроля выполнения</i>	<i>Обратная связь, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос</i>				
<b>7. Информационный управленческий отчет</b>					
Управленческая отчетность - статистические отчеты в онлайн-кабинете	100-90	89-80	79-70	Ежемесячно, по согласованию с Заказчиком	
Отчетность по оптимизации тревел-процессов (договоры с авиакомпаниями, гостиницами, тревел-политика и пр.)	100-90	89-80	79-70	1 раз в полгода в течение 15 рабочих дней	
Согласованный годовой отчет предоставляется на следующий месяц, после отчетного периода	100-90	89-80	79-70	1 раз в год в течение 20 рабочих дней	
<i>Методы контроля выполнения</i>	<i>Количество и срок предоставления отчетов:</i>				
<b>8. Оценка работы Исполнителя</b>					
Анкета (опрос) по оценке работы Исполнителя	100-90	89-80	79-70	1 раз в год высылаются сотрудникам Заказчика на следующий месяц после отчетного периода	
<i>Методы контроля выполнения</i>	<i>Обратная связь (отзывы) по электронной почте - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос</i>				
<b>9. Взаимодействие с КАМ (Key Account Manager)</b>					
Частота конференц-звонков по вопросам онлайн системы	100-90	89-80	79-70	Ежемесячно, каждый первый понедельник месяца	
Частота встреч по вопросам операционной деятельности	100-90	89-80	79-70	1 раз в месяц, каждое 6-е число месяца	
Частота встреч с выделенным КАМ	100-90	89-80	79-70	1 раз в месяц	
Оценка операционной деятельности КАМ	100-90	89-80	79-70	1 раз в квартал, обратная связь, выполнение запланированных действий по итогам встреч	
<i>Методы контроля выполнения</i>	<i>Количество встреч, обратная связь - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос</i>				


В случае, если среднемесячная оценка по SLA ниже уровня «удовлетворительно», Исполнитель предоставляет скидку на сервисные сборы в размере не менее 10 % на следующий отчетный период (месяц).

В случае получения Исполнителем общей среднегодовой оценки "отлично", Заказчик предоставляет Исполнителю согласованный с двух сторон поощрительный бонус не в денежном выражении.

В случае, если Заказчик меняет технологии или процедуры, которые существенно влияют на критерии оценки "Соглашения об уровне сервиса", Стороны согласуют пересмотр критериев и оценок данного соглашения.

### Исполнитель:

Специалист направления организации сервисов административной поддержки



Трубицына Анастасия Сергеевна

**Тестовое задание**

**Требования по проезду (авиа, ж/д, трансфер)**

1. Экономический класс/бизнес-класс;
2. Тариф с багажом (если применимо);
3. Не менее 2, но не более 3 вариантов по наименьшей стоимости.

**Требования к размещению**

1. Номер категории стандарт;
2. Лимиты на проживание: 6000 рублей (вкл. НДС и завтрак)/сутки для линейных сотрудников
3. Оплата по безналичному расчету.

<b>№ п/п</b>	<b>Командировка</b>	<b>Задание</b>
<b>1</b>	Задание № 1	Сотрудник компании направляется в командировку по маршруту Колорадо-Спрингс - Омск. Прибытие в Омск утром 18.12, отправление из Омска 12.02. Гостиница в центре города. Питание НВ. Трансконтинентальный перелёт по тарифу бизнес. Внутренние перелеты по тарифу эконом. Предложите оптимальные и экономичные варианты по перелету и проживанию.
<b>2</b>	Задание № 2	Добавить нового сотрудника, который срочно должен вылетать в командировку. Маршрут: Омск – Уфа – Москва. Даты: 10–24 декабря. Тариф эконом. На 25 декабря необходимо поменять перелет на Уфа - Казань. Продлить проживание в гостинице. Стоимость проживания 6 000 руб./сутки (вкл. НДС и завтрак)
<b>3</b>	Задание № 3	Сотрудник компании направляется в командировку по маршруту Омск – Москва — Омск, тариф с возможностью возврата, багаж. Даты: 20 декабря — 27 декабря. Проживание в гостинице, РЗ. Питание: завтрак. Стоимость проживания 8 000 рублей. На 26 декабря купить билет Москва – Санкт-Петербург, вечер, сапсан. Билет на самолет сдать.
<b>4</b>	Задание № 4	Купить билеты на поезд по маршруту Омск – Новосибирск – Омск. С 25 по 29 декабря, 25 выезд вечерний. 29 выезд с утра. Плацкарт. Заказ на 4 сотрудников одновременно.
<b>5</b>	Задание № 5	Организовать трансфер 30.12 от Аэропорта Домодедово, рейс (S7 – 2566) до Филимонковское поселение, Деревня Середнево, 39 А. Встреча в аэропорту, помощь с багажом.
<b>6</b>	Задание № 6	Продемонстрировать отчетность по сотрудникам и услугам.

**Исполнитель:**

Специалист направления организации сервисов административной поддержки



Трубицына Анастасия Сергеевна