### ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_

**г. Омск  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Хоккейный клуб «Авангард»**, именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. **Предмет Договора**
   1. Исполнитель по заданию Заказчика, согласованному Сторонами в Техническом задании (утвержденном в Приложении №1 к настоящему Договору), принимает на себя обязательства по оказанию услуг по организации и проведению проверки качества обслуживания клиентов в подразделениях Заказчика в период с 01.09.2023 г. по 31.05.2024 г. (далее – услуги, контрольные проверки).
   2. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с согласованными Сторонами заявками, составленными по форме, указанной в Приложении № 2 к настоящему Договору (далее – заявки), в порядке и на условиях, указанных в Договоре, приложениях и в заявках к нему.
   3. В заявках указываются стоимость и иные условия оказания услуг согласно Приложению № 1 к Договору.
   4. Под подразделениями Заказчика понимаются подразделения многофункционального спортивного комплекса «G-Drive Арена» и другие подразделения ООО «Хоккейный клуб «Авангард», оказывающие услуги по обслуживанию Клиентов (интернет-магазин, контакт-центр, клиентский центр), расположенные на территории города Омска.
   5. Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные услуги в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Договором.
2. **Права и обязанности Сторон**
   1. Исполнитель обязан:
      1. Оказывать услуги в соответствии с заявками и Приложением №1 к Договору.
      2. Обеспечить конфиденциальность информации, полученной от Заказчика в ходе оказания услуг, конфиденциальность и сохранность документов, полученных или составленных в ходе оказания услуг, не раскрывать их содержание третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
      3. Осуществлять обработку полученных данных и предоставлять Заказчику полученные материалы в соответствии с требованиями к качеству передаваемых материалов, указанными в Приложении № 1 к настоящему Договору, а также отчетные документы в соответствии с порядком, установленным в настоящем Договоре.
      4. Создать на собственном интернет-портале[[1]](#footnote-2)(далее – Интернет-портал) **Личный кабинет Заказчика и базу данных анкет** проверяемых подразделений и обеспечить к ней круглосуточный on-line доступ Заказчика.
      5. Обеспечить Заказчику возможность корректировать данные в анкетах проверяемых подразделений **в Личном кабинете**.
      6. Отслеживать бесперебойную работу Интернет-портала, **Личного кабинета** и корректность выгружаемой отчетности в формате Excel и своевременно информировать Заказчика о сбоях и затруднениях в работе Интернет-портала.
      7. Производить настройки Интернет-портала/**Личного кабинета** в соответствии с информацией и документами, указанными в пп. 2.2.1 настоящего Договора, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты передачи документов Заказчиком.
      8. Исполнитель гарантирует, что:

* методы и формы оказания услуг/выполнения работ, также, как и применяемые им методики являются добросовестными, отвечают требованиям Заказчика к качеству и содержанию результатов работ, отвечают требованиям законодательства, в том числе о защите персональных данных, об интеллектуальной собственности, и других нормативно-правовых актов;
* в процессе оказания услуг/выполнения работ не будут использованы запрещенные или ограниченные к использованию методы и информация;
* выполнение Исполнителем обязательств по настоящему Договору не приведет к нарушению авторских, смежных или любых других прав третьих лиц, включая гарантию наличия согласия на обработку персональных данных лиц, информация о которых может как использоваться при оказании услуг/выполнении работ, так и содержаться в отчётной документации;
* у Исполнителя имеется необходимое для качественного и своевременного выполнения работ по настоящему Договору количество персонала, оборудования, ПО и иных ресурсов.
  1. Заказчик обязан:
     1. Одновременно с каждой заявкой предоставлять Исполнителю информацию и документы, необходимые для оказания услуг по настоящему Договору, а именно:
* адресную программу соответствующих подразделений Заказчика;
* легенды для проведения контрольных проверок с указанием подразделений, для которых применимы соответствующие легенды;
* руководства (инструкции) для проведения контрольных проверок.
  + 1. Осуществлять приемку оказанных Исполнителем услуг в порядке, указанном в разделе 5 настоящего Договора.
    2. Своевременно оплачивать Исполнителю услуги в размере и в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Договора.
  1. Исполнитель вправе:
     1. Привлекать по согласованию с Заказчиком третьих лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору. В случае привлечения третьих лиц к исполнению своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель обязуется заключить с ними соглашение о конфиденциальности на условиях, соответствующих требованиям к обеспечению конфиденциальности сведений Заказчика, указанным **в Соглашении о конфиденциальности, упомянутом в п. 6.1** настоящего Договора. Исполнитель несет перед Заказчиком полную ответственность за действия или бездействие привлеченных им третьих лиц как за свои собственные.
     2. Отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возмещения Заказчику убытков в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения уведомления Заказчика с расчетом сумм убытков. Об отказе от исполнения обязательств по настоящему Договору Исполнитель письменно уведомляет Заказчика за 10 (десять) рабочих дней до прекращения настоящего Договора.
  2. Заказчик вправе:
     1. Контролировать ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, не вмешиваясь в его деятельность.
     2. Отказаться от исполнения настоящего Договора до окончания срока, в том числе по причине принятия Заказчиком решения о прекращении оказания услуг, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, которые должны быть документально подтверждены. Об отказе от исполнения настоящего Договора Заказчик письменно уведомляет Исполнителя за 10 (десять) рабочих дней до прекращения настоящего Договора.

1. **Стоимость услуг и порядок расчетов**
   1. Общая стоимость услуг по Договору не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ копеек, *включая НДС (20%) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ копеек.*

В случае если в течение срока действия Договора стоимость фактически оказанных по заявкам Заказчика услуг окажется меньше общей стоимости услуг по Договору, указанной в п. 3.1, Исполнитель не вправе требовать от Заказчика уплаты каких-либо компенсаций, возмещений или иных платежей, а также не вправе требовать изменения любых других условий Договора.

* 1. Если до истечения срока оказания услуг сумма фактически оплаченных Заказчиком счетов за оказанные по настоящему Договору услуги достигнет общей стоимости услуг, определенной в настоящем пункте Договора, действие настоящего Договора прекращается. Стоимость услуг по каждой заявке рассчитывается на основании тарифов на оказание услуг (далее – Тарифы), указанных в разделе 3 Приложения № 1 к Договору. Указанная в заявке стоимость услуг является твердой. Стоимость услуг указывается в каждой заявке и включает все расходы Исполнителя, которые могут возникнуть при ее исполнении, и причитающееся Исполнителю вознаграждение, в том числе вознаграждение за передачу исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности.
  2. Стороны не вправе в одностороннем порядке изменять размер Тарифов в течение срока действия Договора.
  3. Заказчик производит оплату стоимости услуг по каждой заявке в размере 100 % от стоимости оказанных услуг, включая НДС, в течение 15 (пятнадцати) банковских дней со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг по соответствующей заявке (далее - Акт), по форме Приложения № 3 к Договору.
  4. Днем оплаты является день списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика.
  5. Исполнитель предоставляет Заказчику счета-фактуры в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.[[2]](#footnote-3)

1. **Сроки и порядок оказания услуг**
   1. Срок оказания услуг - с 01.09.2023 г. по 31.05.2024 г.
   2. Стоимость услуг, даты начала и окончания каждого этапа, другие условия оказания услуг (в т. ч. сроки предоставления отчетных материалов), а также иная информация, необходимая для оказания услуг, определяется в согласованных Сторонами заявках. Стороны согласовывают заявки в следующем порядке:
      1. Заказчик в течение срока оказания услуг, указанного в п. 4.1 Договора, по мере возникновения необходимости в оказании услуг направляет Исполнителю заявки в 2 (двух) экземплярах на бумажном носителе, к которым прикладываются документы, указанные в пп. 2.2.1 Договора, а также, по усмотрению Заказчика, могут быть приложены дополнительные документы, необходимые для оказания услуг.
      2. Исполнитель обязан подписать и вернуть один экземпляр заявки Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней с даты ее получения. После подписания заявки обеими Сторонами она становится неотъемлемой частью Договора. Необоснованные отказ или уклонение Исполнителя от подписания заявки и принятия ее к исполнению не допускаются. В случае неисполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим подпунктом, направленная Заказчиком Исполнителю заявка считается подписанной Исполнителем и принятой им к исполнению.
2. **Порядок приемки услуг**
   1. Не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем проверки подразделения, Исполнитель вносит сведения об итогах проверки в размещенную в **Личном кабинете** Исполнителя базу данных анкет проверяемых подразделений и обеспечивает к ней on-line доступ Заказчика.
   2. В течение 10 (десяти) рабочих дней по окончании услуг на основании соответствующей заявки Исполнитель предоставляет Заказчику Акт и отчетные материалы (сводный отчет по всем проверенным подразделениям Заказчика, аудиоматериалы и иные материалы).
   3. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта и отчетных материалов проверяет их на соответствие условиям Договора, Приложению № 1 к нему и соответствующей заявке. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта обязан либо подписать его, либо направить Исполнителю мотивированный отказ от приемки услуг с указанием выявленных недостатков и сроков их устранения Исполнителем или с указанием иных требований, определённых согласно законодательству Российской Федерации и Договору.
   4. В случае, если Заказчик сообщит о необходимости устранить недостатки в соответствии с п. 5.3 Договора, Исполнитель обязуется за свой счёт устранить указанные Заказчиком недостатки в установленный Заказчиком срок и повторно представить Заказчику результаты услуг с устранёнными недостатками, а также соответствующий Акт в порядке и на условиях, изложенных в Договоре.
3. **Конфиденциальность**
   1. При обмене конфиденциальной информацией по настоящему Договору Стороны обязуются соблюдать Соглашение о конфиденциальности от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.
4. **Ответственность Сторон**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.
   2. За нарушение Заказчиком сроков оплаты, указанных в п.3.4 настоящего Договора, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты пени за каждый день просрочки в размере 0,1 (ноль целых одной десятой) % от суммы просроченного платежа, но не более 10 (десяти) процентов от указанной суммы.
   3. За каждый случай нарушения Исполнителем срока оказания услуг или срока исполнения обязательств, связанных с оказанием услуг (включая, но не ограничиваясь, обязательства, предусмотренные в пп. 4.2.2, в п.п. 5.1, 5.2 Договора), Заказчик вправе потребовать от Исполнителя выплатить пеню за каждый день просрочки в размере 0,1 (ноль целых одной десятой) % от стоимости услуг по соответствующей заявке, но не более 10 (десяти) процентов от указанной стоимости.
   4. Пеня за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору одной из Сторон подлежит оплате другой Стороне в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения требования об ее уплате. Такое требование должно быть оформлено в письменном виде и отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Датой признания пени Стороной, нарушившей договорные обязательства, считается дата фактического получения другой Стороной денежных средств, перечисленных в связи с уплатой пени.
   5. Уплата штрафных санкций, предусмотренных в настоящем разделе, не освобождает Стороны от выполнения ими обязательств по настоящему Договору.
   6. В случае получения письменных требований, содержащих сведения о нарушении прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности, вошедшие в состав результата услуг или использованные при оказании услуг и не предоставленные для этих целей Заказчиком, Заказчик извещает об этом Исполнителя.
   7. При предъявлении третьими лицами претензий к Заказчику по поводу прав на результаты интеллектуальной деятельности, определённые согласно п. 7.6 Договора, Исполнитель обязуется урегулировать претензии в досудебном порядке от своего имени и за свой счет, а при предъявлении третьими лицами иска к Заказчику по поводу нарушения их прав на результаты интеллектуальной деятельности, возникшего непосредственно или косвенно в связи с исполнением Договора, Исполнитель обязан вступить в процесс на стороне Заказчика с возмещением ему всех убытков, причиненных предъявлением (удовлетворением) иска.
5. **Обстоятельства непреодолимой силы**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как, например, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, эпидемия, война, восстания и другие события, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.
   2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения обязательств, зафиксированный в Договоре, отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
   3. Сторона, для которой невозможность исполнения обязательств по Договору, должна немедленно известить о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы другую Сторону.
   4. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 6 (шести) месяцев, то каждая из Сторон вправе принять решение о прекращении действия условий Договора. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь право потребовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.
6. **Порядок разрешения споров**
7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из настоящего Договора, Сторона до обращения в суд предъявляет не исполнившей обязательства Стороне претензию в порядке, предусмотренном настоящим разделом.
8. Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается руководителем или иным уполномоченным лицом соответствующей Стороны.

В претензии указываются: требования Стороны; сумма претензии и обосновывающий ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке; срок для ответа на претензию; обстоятельства, на которых Сторона основывает свои требования и подтверждающие их доказательства, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации; иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

Претензия отправляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу Стороны, указанному в настоящем Договоре, либо по актуальному адресу Стороны, полученному из общедоступных официальных источников, либо вручается под расписку.

1. Сторона, получившая претензию, обязана в срок, установленный в претензии, надлежащим образом исполнить обязательство, либо предоставить свой ответ об отказе в удовлетворении претензии, указав мотивы отказа со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

Ответ на претензию дается в письменной форме и подписывается руководителем или иным уполномоченным лицом соответствующей Стороны.

Ответ на претензию отправляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу Стороны, указанному в настоящем Договоре, либо по актуальному адресу Стороны, полученному из общедоступных официальных источников, либо вручается под расписку.

Вне зависимости от получения/неполучения ответа на претензию по истечении 30 (тридцати) календарных дней со дня направления претензии Сторона, предъявившая претензию, вправе передать спор на разрешение суда.

1. Споры и разногласия, вытекающие из настоящего Договора, по которым Стороны не достигли договоренности, подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде Омской области.
2. **Заключительные положения**
   1. Исключительное право на результаты интеллектуальной деятельности, созданные при оказании услуг по Договору (включённые в состав результатов услуг и указанные в Акте), принадлежит Заказчику с даты приемки результатов услуг.
   2. Исполнитель в случае привлечения к исполнению Договора третьих лиц гарантирует заключение договора или договоров на оказание услуг в рамках исполнения обязательств по настоящему Договору с условием, обеспечивающим приобретение Исполнителем исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности для передачи Заказчику.
   3. Исполнитель обязуется без предварительного письменного согласия Заказчика не включать в состав результата услуг результаты интеллектуальной деятельности третьих лиц. В случае, если использование включённых в состав результата услуг результатов интеллектуальной деятельности третьих лиц допускается при соблюдении определённых условий (ограничений), Исполнитель обязуется предварительно согласовать с Заказчиком включение в состав результата услуг соответствующих результатов интеллектуальной деятельности и по указанию Заказчика передать (обеспечить передачу или предоставление) Заказчику право использования соответствующих результатов интеллектуальной деятельности.
   4. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.
   5. Все изменения к настоящему Договору будут действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.
   6. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникающих затруднениях, которые могут привести к невыполнению отдельных условий настоящего Договора, для согласования и принятия необходимых мер.
   7. Ни одна из Сторон не вправе без письменного согласия другой Стороны передавать третьим лицам свои права и обязанности по настоящему Договору.
   8. Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
3. **Местонахождение, реквизиты и подписи Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  **М.П.** | **ЗАКАЗЧИК:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  **М.П.** |

**Приложение № 1**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по организации и проведению проверок качества обслуживания клиентов**

1. **Цели и задачи проверок**

Цель: Мониторинг качества обслуживания клиентов в подразделениях Заказчика.

Задачи:

Оценка качества обслуживания клиентов в подразделениях Заказчика согласно установленным требованиям.

Количество подразделений в мониторинге: 18.

Общее количество проверок методом «Тайный покупатель» за общий период мониторинга: 742.

Общее количество проверок инспекторами по качеству за общий период мониторинга: 556 (не менее 1390 часов).

1. **Методология проверок**
   1. Мониторинг подразделений методом «Тайный покупатель» - проверки, осуществляемые лицами, которые под видом клиента получают консультацию/осуществляют покупку в соответствии с предоставленным сценарием проверки (легендой) и оценивают качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов.
   2. Все проверки в подразделения Заказчика методом «Тайный покупатель» проводятся с использованием скрытой аудиозаписи. По результатам визита предоставляются артефакты (фото и аудио).
   3. Мониторинг подразделений инспекторами по качеству – проверки, осуществляемые представителями Исполнителя, которые открыто наблюдают и оценивают качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов. По результатам проверки предоставляются артефакты (фото).
2. **Количество проверок**
   1. Количество подразделений в мониторинге: 18 направлений.
   2. Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» в дни матчей: 546, но не более 14 проверок за 1 матч.
   3. Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» во внематчевые дни: 45, но не более 3 проверок за мероприятие.
   4. Количество проверок подразделений Арены методом «Тайный покупатель» с целью исследования доступности среды для маломобильных граждан: 7, но не менее 1 проверки в месяц.
   5. Количество проверок магазина флагманской торговли методом «Тайный покупатель»: 27, но не менее 3 проверок в месяц.
   6. Количество проверок Клиентского центра методом «Тайный покупатель»: 36, но не менее 4 проверок в месяц.
   7. Количество проверок интернет-магазина методом «Тайный покупатель» (покупка без возврата товара): 36, но не менее 4 проверок в месяц.
   8. Количество проверок интернет-магазина методом «Тайный покупатель» (покупка с возвратом товара): 36, но не менее 4 проверок в месяц.
   9. Количество проверок туров по стадиону методом «Тайный покупатель»: 9, но не менее 1 проверки в месяц.
   10. Общее количество проверок методом «Тайный покупатель» за общий период мониторинга: 742.
   11. Общее количество проверок инспекторами по качеству за общий период мониторинга: 556 (не менее 1390 часов).

**Виды проверок подразделений, их количество и стоимость (Тарифы):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид проверки | Максимальный объем услуг  (кол-во проверок) | Стоимость услуг (в руб.), включая НДС по действующей налоговой ставке | |
| Стоимость одной проверки | Общая  стоимость  услуг по договору |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Тайный покупатель. Проверка в дни матчей | 546 |  |  |
| 2 | Тайный покупатель. Проверка во внематчевые дни | 45 |  |  |
| 3 | Тайный покупатель. Проверка исследования доступности среды для маломобильных граждан | 7 |  |  |
| 4 | Тайный покупатель. Проверка магазина флагманской торговли | 27 |  |  |
| 5 | Тайный покупатель. Проверка Клиентского центра | 36 |  |  |
| 6 | Тайный покупатель. Проверка интернет-магазина (покупка до 500 руб. без возврата товара) | 36 |  |  |
| 7 | Тайный покупатель. Проверка интернет-магазина (с возвратом товара) | 36 |  |  |
| 8 | Тайный покупатель. Проверка Тура по Стадиону (включая покупку билета 600 руб.) | 9 |  |  |
| 9 | Инспекторы по качеству | 556  (каждая проверка по 2,5 часа, общее время - 1 390 часов) |  |  |
| ИТОГО: | | 1 298 |  |  |

Стоимость оказания услуг включает в себя все расходы Исполнителя на проведение проверки, в том числе расходы по ведению обратной связи по проверке, проверку анкет на корректность заполнения и прослушивание 100 % аудиозаписей всех проведенных контрольных проверок по методу «Тайный покупатель» и дополнительные расходы по проверке (расходы на проезд, расходы на приобретение товаров при проверках интернет-магазина и т.д.), за исключением расходов на приобретение билетов на матчи/мероприятия.

1. **Сроки оказания услуг**
   1. Сроки проведения исследования: с 01.09.2023 до 31.05.2024.
   2. Даты начала и окончания каждого этапа, а также другие условия оказания услуг (в т.ч. сроки предоставление отчетных материалов) согласовываются Заказчиком с Исполнителем путем подписания Заявок по установленной форме.
2. **География исследования**

Проверки проводятся в подразделениях многофункционального спортивного комплекса «G-Drive Арена» и других подразделениях ООО «Хоккейный клуб «Авангард», оказывающих услуги по обслуживанию Клиентов (интернет-магазин, контакт-центр, клиентский центр), расположенный на территории города Омска.

1. **Инструментарий исследования**
   1. Заказчик предоставляет Исполнителю легенды, адресную программу, перечень стандартов, список пользователей интернет-портала.
   2. Исполнитель разрабатывает анкеты и сценарии в соответствии с легендами.
   3. Анкета должна содержать:

- Наименование локации, время и сценарий проверки; описание сотрудника, проводившего консультацию.

- Общее описание визита, включая субъективную оценку.

- Оценка записи консультации через Контакт-центр и отработки обратной связи сотрудником Клуба.

- Оценка осуществление покупки в интернет-магазине и отработки обратной связи сотрудником Клуба (только для проверок интернет-магазина).

- Оценки параметров по следующим блокам/разделам:

Блок I. Качество выполнения операционной работы

Блок II. Культура поведения и общения с клиентами

Блок III. Внешний вид

Блок IV. Общее впечатление

1. **Требования к проведению проверок** 
   1. Проверки проводятся в соответствии с анкетой и сценарием, изложенном в легенде к проверке.
   2. Формулировки оцениваемых параметров, количество блоков и параметров оценки в анкете могут быть изменены в зависимости от требований и целей бизнеса.
   3. В легенде описаны вводные данные для проведения проверки в подразделении Клуба и профиль тайного покупателя, представлены вопросы, которые нужно задать во время визита, а также пример обращения тайного покупателя к консультирующему работнику.
   4. При проведении контрольных проверок методом «Тайный покупатель» в подразделениях Заказчика проверяющий обязан соблюдать следующие правила:
   * Все проверки являются одиночными визитами в подразделение (проведение проверок в сопровождении третьих лиц не допускается);
   * Проверяющий посещает 1 (одно) подразделение не более 1 (одного) раза в 2 (два) месяца;
   * Один проверяющий осуществляет не более 9 (девяти) проверок в течение 1 (одного) квартала;
   * Минимальный шаг между визитами в 1 (одно) подразделение не менее 1 (одного) месяца;
   * Визиты выполняются в любой рабочий день согласно режиму работы подразделения.
   1. При проведении контрольных проверок инспекторами по качеству в подразделениях Заказчика проверяющий обязан соблюдать следующие правила:
   * Все проверки являются одиночными (проведение проверок в сопровождении третьих лиц не допускается);
   * Инспектор по качеству осуществляет открытые проверки, наблюдает и оценивает качество обслуживания/продаж на предмет установления факта исполнения или неисполнения стандартов;
   * Один инспектор по качеству во время мероприятия может осуществлять проверки нескольких подразделений;
   * Инспектор по качеству должен заполнять не менее одной анкеты в течение одного рабочего часа;
   * Инспекторы по качеству должны быть постоянными проверяющими, осуществляющие проверки подразделений Заказчика на регулярной основе;
   * Исполнитель передает Заказчику пофамильно список Инспекторов по качеству не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до дня проведения проверки. Дополнительные данные, необходимые для пропуска в подразделения Заказчика, определяются представителем Заказчика.
   1. При проведении проверок не допускается/запрещается некорректное поведение проверяющего по отношению к клиентам и сотрудникам Клуба.
   2. При проведении проверок проверяющим запрещается употребление любых алкогольных напитков.
   3. Все проверки методом «Тайный покупатель» проводятся с использованием скрытой аудиозаписи в формате avi, mp3, mpeg4.
   4. Аудиозапись должна быть непрерывной и хорошо прослушиваться (не должно быть посторонних звуков, «шуршаний», «треска», разговоров проверяющего на личные темы; голоса сотрудника и проверяющего должны быть четко слышны).
   5. На аудиозаписи по результатам визита должно быть зафиксировано:
   * вход и выход тайного покупателя из подразделения;
   * наименование Клуба;
   * наименование/адрес подразделения Клуба;
   * дата (формат ДД/ММ/ГГГГ) и местное время проведения проверки;
   * все контакты тайного покупателя с сотрудниками клуба;
   * иные комментарии проверяющего (при наличии);
   1. На аудио по результатам звонка в контакт-центр Клуба должен быть зафиксирован весь телефонный звонок.
   2. На аудио при проверках интернет-магазина должны быть зафиксированы все контакты тайного покупателя с сотрудниками клуба, а также с курьерами.
2. **Требования к результатам выполненных проверок**
   1. По итогам контрольной проверки тайный покупатель и инспектор по качеству заполняет анкету на Интернет-портале:
   * указывает комментарии к отрицательным оценкам и дополнительно указывает общий комментарий к проверке (впечатления/ощущения);
   * публикует аудиозапись проверки (только для тайных покупателей);
   * прикладывает фотоматериалы, подтверждающие проведение проверки, а также невыполнение стандартов: фото подразделения, фото входной группы, фото прилегающей территории, включая парковки, подъезды к Арене; фото рекламных и информационных материалов, переданных тайному покупателю сотрудником Заказчика в ходе проверки (если материалы выдавались); фото ресепшен; фото точек матчевой торговли; фото фаст-фуда, ресторанов; фото состояния туалетных комнат; фото состояния проходов к сектору; товаров, приобретенных в ходе проверки и иные материалы (по согласованию с Заказчиком). Прилагаемые фотографии должны быть четкими, соответствовать времени проведения проверки, а также позволять однозначно идентифицировать проверяемое подразделение.
   1. Инспекторы по качеству заполняют анкету на Интернет-портале во время наблюдения.
   2. Работник Исполнителя, на которого возложены функции контроля качества предоставленных материалов по проверке:
   * проверяет корректность заполнения всех анкет тайными покупателями и соответствие приложенных материалов требованиям Заказчика;
   * прослушивает 100 (сто) % аудиозаписей всех проведенных тайными покупателями проверок с целью оценки качества записи и корректности легенды, озвученной проверяющим;
   * контролирует наличие комментариев к вопросам анкеты, по которым снижена оценка;
   * аннулирует проверки ненадлежащего качества;
   * в срок не более 72 часов (3-х) дней с момента проведения проверки публикует анкету на Интернет-портале.
   1. Результат проверки может быть скорректирован при наличии замечаний от Заказчика.
   2. Исполнитель должен дать ответ на комментарий Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его публикации.
   3. Проверка может быть отклонена уполномоченным представителем Заказчика в случае, если к анкете не приложены артефакты, к анкете приложена некачественная или некорректная (не соответствующая проверке) аудиозапись; приложенные фотоматериалы не соответствуют требованиям Заказчика; разночтения между приложенной к анкете аудиозаписью и оценкой параметров составляют 30 (тридцать) процентов и более; анкета заполнена частично (проверены не все контрольные параметры).
   4. Проверка, проведенная с нарушением требований Заказчика, должна быть аннулирована и проведена повторно в течение 7 (семи) рабочих дней за счет Исполнителя.
   5. Проверка, не состоявшаяся по вине Заказчика, считается холостым визитом и подлежит оплате в размере не более 50% от стоимости визита.
3. **Требования к проверяющим**

* Гражданин РФ;
* Возраст: 20-65 лет;
* Презентабельный внешний вид, грамотная и понятная речь;
* Во время проверки инспектор по качеству должен соблюдать деловой стиль одежды;
* Проверяющий не является знакомым или родственником кого-либо из сотрудников ООО «Хоккейный клуб «Авангард», Ассоциации «ХК Авангард», ООО «Арена», ООО «Арена-инжиниринг»;
* Тайный покупатель и инспектор по качеству имеют представление о ХК «Авангард».

1. **Требования к системе подготовки и обучения проверяющих и контролеров (сотрудников Исполнителя, проверяющих корректность проверок, публикуемых на Интернет-портале)**
   1. Все проверяющие и инспекторы по качеству до начала проверок должны пройти соответствующее обучение и обязательное тестирование на знание методики проведения контрольных проверок в соответствии с требованиями Заказчика. За организацию и проведение обучения отвечает Исполнитель;
   2. Заказчику предоставляется возможность контроля прохождения тренингов с проверяющими и инспекторами по качеству (личное присутствие/конференц-коллы).
   3. Инспекторы по качеству проходят дополнительный инструктаж и проверку знаний у ответственного представителя Заказчика перед каждой проверкой.
2. **Требования к Интернет-порталу Исполнителя**
   1. Для работы в Проекте со стороны Исполнителя должен быть предоставлен интерактивный портал (сайт), на котором будут опубликовываться результаты всех выполненных проверок и формироваться отчетность.
   2. На портале должны быть реализованы следующие возможности:

* поиск и сортировка проверок по номеру анкеты, наименованию подразделения и т.д.;
* выгрузка анкет с результатами проверки в форматах pdf и Еxcel;
* просмотр анкеты с артефактами и ссылкой на аудиозапись в одном окне;
* формирование отчетов в Excel, PDF, TIF;
* построение графиков, диаграмм;
* автоматическая отправка уведомлений на электронные адреса представителей Заказчика о публикации результатов/внесении корректировок/аннулировании проверок на портале;
* двусторонняя интерактивная подача комментария/претензии к выполненной проверке (ведение обратной связи);
* аналитика по сценариям, блокам, разделам и вопросам анкеты;
* просмотр статуса выполнения объема услуг и отработки комментариев от подразделений.
  1. Исполнитель обязан предоставить Заказчику доступ к Интернет-порталу не позднее 5 (пяти) календарных дней до начала проверок посредством передачи ссылки по электронной почте. Логин и пароль для входа в Личный кабинет должны быть уникальными для каждого уполномоченного представителя. Количество уполномоченных представителей и соответственное количество доступов в Личный кабинет определяется на стороне Заказчика.
  2. К данным Заказчика и его работников, размещенным на Интернет-портале, не должен быть открыт доступ иным лицам кроме Исполнителя и Заказчика.

1. **Предоставление отчетности по проекту**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вид отчетности** | **Формат отчета** | **Регулярность предоставления отчетов** |
| 1 | Онлайн-доступ представителям Заказчика в базу данных анкет, заполненных по результатам проверок | Интернет-портал с возможностью выгрузки анкет в форматах pdf, excel и tif | в on-line режиме |
| 2 | Отчетность по результатам проведенных проверок в разрезе подразделений и параметров анкеты | Отчеты в Excel | в on-line режиме |
| 3 | Другие рабочие материалы, полученные в ходе Исследования | В формате, запрошенном Заказчиком | По запросу Заказчика |
| 4 | Статистический отчет по итогам отчетного периода | В формате excel в соответствии с требованиями Заказчика к формированию отчетности | Ежеквартально |

1. **Требования к предоставлению отчетности** 
   1. Статистический отчёт должен предоставляться Исполнителем в течение 5 рабочих дней после окончания отчетного периода в формате сводной статистической таблицы и должен содержать итоговый результат каждого направления, подразделения за отчетный период, а также в разрезе сценариев, разделов и вопросов Анкеты. Отчет формируется нарастающим итогом за весь период проверки. Статистический отчет необходим для сверки полученных результатов с данными Интернет-портала.
   2. Ежеквартально Исполнителем проводится устная презентация результатов проверок за отчетный период для Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/**  *М.П.* | **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  *М.П.* |

**Приложение № 2**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023**

**ФОРМА ЗАЯВКИ**

**Заявка № \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**к** **Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», в рамках Договора №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. (далее - Договор) договорились о нижеследующем:

1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать Заказчику следующие услуги:

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

2. Исполнитель обязуется оказать услуги в соответствии с указанными ниже требованиями:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид проверки\*** | **Сценарий\*\*** | **Количество проверок** | **Сроки начала и окончания проведения проверок** | **Дата предоставления Акта и отчетных материалов** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

3. Стоимость услуг составляет \_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_копеек, *включая НДС по действующей налоговой ставке, определенной в соответствии с законодательством Российской Федерации по налогам и сборам.*

4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящей заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

5. Настоящая заявка является неотъемлемой частью Договора.

6. Настоящая заявка вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения обязательств по ней.

7. Настоящая заявка составлена и подписана в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу: один для Заказчика, один для Исполнителя.

8. К настоящей заявке приложены\*\*\*:

Примечание:

\* указывается вид проверки в соответствии с разделом 3 Приложения №1

\*\* указывается сценарий, по которому будет проводиться контрольная проверка

\*\*\* указывается перечень документов из п.2.2.1 Договора

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО **/**  *(подпись)* | **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО /  *(подпись)* |

**Форма Заявки согласована Сторонами**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/**  *М.П.* | **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  *М.П.* |

**Приложение № 3  
 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023**

**ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

Акт сдачи-приемки оказанных услуг № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: |  |
| Заказчик: |  |
| Основание: | Заявка №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ к  Договору №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ, услуг** | **Кол-во** | **Ед.** | **Цена** | **Сумма** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Итого:

В том числе НДС:

Всего оказано услуг \_\_\_\_\_ (*указывается количество*) на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*цифрами*)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*)

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, количеству и срокам оказания услуг не имеет.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО **/**  *(подпись)* | **Заказчик:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / ФИО /  *(подпись)* |

**Форма акта согласована Сторонами:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/**  *М.П.* | **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  *М.П.* |

1. Здесь и далее под Интернет-порталом подразумевается интерактивный сайт с доступом для Исполнителя и Заказчика, на **котором создается Личный кабинет Заказчика** и публикуются результаты выполненных проверок и формируется отчетность. [↑](#footnote-ref-2)
2. Данный пункт удаляется в случае, если Исполнитель применяет упрощенную систему налогообложения. [↑](#footnote-ref-3)