

УТВЕРЖДАЮ:

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

Директор по организационному развитию и
работе с персоналом



Жирова Е.Н.

подпись

Ф.И.О.

«23» октября 2025 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по организации бизнес-командировок (деловых поездок) для сотрудников/партнёров ООО ХК «Авангард» и Ассоциации ХК «Авангард»

- 1. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ:** оказание услуг по организации бизнес-командировок (деловых поездок) для сотрудников/партнеров ООО ХК «Авангард» и Ассоциации «ХК «Авангард».
- 2. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** услуги оказываются Исполнителем как с помощью онлайн-сервиса, так и по месту нахождения Исполнителя (оффлайн-заявки). Направление деловых поездок – территория РФ, ближнее и дальнее зарубежье.
- 3. ПЕРИОД И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:** с 22 декабря 2025 года по 21 декабря 2027 года по запросам (заявкам) Заказчика. Сроки выполнения запросов (заявок) Заказчика согласовываются Сторонами в запросах (заявках), приоритизация выполнения срочных заявок (дата начала поездки в ближайшие сутки) – в течение 30 минут с момента поступления запроса (заявки) Заказчика.
Срок внедрения онлайн-системы бронирования Исполнителя – не более 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения договора.
- 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ:** Исполнитель выставляет счёт на предварительную оплату оказываемых услуг на сумму по запросу Заказчика не позднее 3-го числа текущего месяца, который подлежит оплате в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его выставления. Размер аванса может быть пересмотрен Сторонами, исходя из объёма услуг за каждый последующий месяц.
В случае, если средств, предварительно оплаченных Заказчиком, становится недостаточно для оказания услуг Исполнителем, Исполнитель выставляет следующий счёт на предварительную оплату, подлежащий оплате в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его выставления.
Окончательный расчёт производится ежемесячно в соответствии с документами, предоставляемыми Исполнителем, на основании счёта, выставленного Исполнителем по факту согласования отчёта по всем Услугам за месячный период. Заказчик производит оплату счета в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты выставления счёта. Исполнитель предоставляет первичные учетные документы не позднее 3 (трёх) 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:** цены, 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 ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ: 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 (трёх) лет;
- Наличие опыта оказания аналогичных услуг – не менее 3 (трёх) лет;
- Наличие опыта работы с компаниями численностью не менее 500 (пятисот) человек;
- Наличие системы онлайн-бронирования для самостоятельного использования пользователями;
- 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-системы.

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- Технические возможности (функционал) онлайн-системы;
- Стоимость предложения.

Приложения к Техническому заданию:

1. Перечень оказываемых услуг.
2. Порядок и условия организации бизнес-командировок (деловых поездок).
3. Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA).

Руководитель направления кадрового администрирования

Е.О. Шевченко

**Специалист по
сопровождению командировок**

А.С. Усенко

Перечень оказываемых услуг

1. Бронирование и покупка авиабилетов (различных классов) российских и международных авиакомпаний.
2. Изменение маршрута поездки, переписка авиабилетов.
3. Регистрация на рейс российских и международных авиакомпаний.
4. Бронирование и покупка железнодорожных билетов (различных классов) по России и за рубежом.
5. Обмен/возврат ранее выкупленных авиа- и железнодорожных билетов.
6. Бронирование номеров различных категорий в гостиницах в любых городах мира.
7. Оформление групповых заявок (от 7 человек).
8. 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.
9. Организация транспортного обеспечения, в том числе организация трансферов в/из аэропорты(ов) и ж/д вокзалы(ов);
10. Организация обслуживания сотрудников (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).
11. Предоставление регулярных отчетов (стандартных и узкоспециальных) в форматах Excel и PDF, а также в режиме реального времени через личный кабинет Заказчика.
12. 24/7/365 поддержка сотрудников/партнеров Заказчика по всему миру.
13. Оповещение о чрезвычайных ситуациях (погодные катаклизмы, военные действия, эпидемии и т.д.).

14. Закрепление за Заказчиком персонального менеджера, отвечающего за полный комплекс оказываемых услуг, с возможностью и правом решения всех организационных вопросов.
15. Внедрение инструмента онлайн-бронирования в соответствии с тревел-политикой и внутренними процедурами Заказчика.
16. Обеспечение необходимых интеграций с внутренними системами Заказчика для оптимизации и автоматизации внутренних процессов.
17. Обучение работе в системе онлайн-бронирования ответственных менеджеров со стороны Заказчика.
18. Возможность настройки последовательной авторизации заказов (2х/3х уровневой) в онлайн-системе в соответствии с ОС Заказчика.
19. Заключение и сопровождение 3d договоров с отелями, выбранными по инициативе и в интересах Заказчика.
20. Возможность бронирования по специальным тарифам авиакомпаний.
21. Возможность предоставления бесплатных справок о совершенном перелёте.
22. Бронирование мест на внутренних и международных перелётах.

**Специалист по
сопровождению командировок**



А.С. Усенко

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 Заказчику 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/абонентскую плату) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
- 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 Заказчику 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/абонентскую плату) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
- 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 Заказчику 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/абонентскую плату) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
- 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 Заказчику 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/абонентскую плату) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
- 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 Запросе Заказчика.
 - 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 тарифами, указанными в Коммерческом предложении. В случае, если по поручению Заказчика Исполнитель выполнил действия, стоимость которых не указана в Коммерческом предложении Исполнителя, размер вознаграждения Исполнителя согласовывается сторонами в дополнительном соглашении к настоящему Договору.
- 1.5.4. Все расходы, необходимые для оказания услуг по организации визово-миграционной поддержки, за исключением государственных пошлин и сборов, производятся за счет вознаграждения Исполнителя.
- 1.5.5. 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 пребывания сотрудников/партнеров Заказчика в VIP-залах аэропортов/ЖД вокзалов 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 Заказчику 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 в аэропортах/ЖД вокзалах 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 тарифами аэропортов/ЖД вокзалов. За организацию VIP-обслуживания Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор/абонентская плата) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
- 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. За оформление полисов страхования Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение (сервисный сбор/абонентская плата) в соответствии с тарифами, указанными в Коммерческом предложении.
 - 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 систему онлайн-бронирования (далее – Систему) Исполнителя.
 - 1.8.1. Все осуществленные бронирования и/или приобретения Услуг с использованием Системы, имеют силу заявок, оформленных письменно, и являются основанием для возникновения прав и обязанностей.
 - 1.8.2. Подтверждение Пользователем в Системе бронирования и/или приобретения Услуг является основанием для оплаты Заказчиком Услуг и вознаграждения Исполнителя. Оплата осуществляется в порядке и на условиях, установленных Договором.
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.
 - 2.2. Обмен документами осуществляется через электронный документооборот (ЭДО). Отправка осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней месяца.

Исполнитель:

Специалист по сопровождению командировок



Усенко Анастасия Сергеевна

Приложение № 3
к Техническому заданию

Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement – SLA)

Критерии оценки		Уровень оценки (процент выполненных в установленный срок заявок от общего количества заявок)				Стандарты обработки Заявок
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно		
1.	Часы работы					
	Соотношение кол-ва принятых звонков в режиме 24/7 к общему кол-ву звонков	100-90	89-80	79-70		
	Методы контроля выполнения	Выписка с АТС, обратная связь (отзывы) по электронной почте, - ежемесячно, по результатам исследования за год - опрос				
2.	Авиабилеты					
	Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Исполнитель предоставляет информацию клиенту в течение 2 часов	
	Срочная заявка (дата начала поездки в ближайшше сутки)	100-90	89-80	79-70	Исполнитель предоставляет информацию клиенту в течение 30 минут	
	Методы контроля выполнения	Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос				
3.	Железнодорожные билеты					
	Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Выписка билета в течение 2 часов	
	Срочная заявка (дата начала поездки в ближайшше сутки)	100-90	89-80	79-70	Выписка билета в течение 30 минут	
	Методы контроля выполнения	Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос				
4.	Отели и наземное обслуживание					
	Стандартная заявка	100-90	89-80	79-70	Подтверждение бронирования в течение 24 часов	
	Срочная заявка (дата начала поездки в ближайшше сутки)	100-90	89-80	79-70	Подтверждение бронирования в течение 30 минут	
	Методы контроля выполнения	Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос				
5.	Визовая поддержка					
	Выездные визы:					
	Первичная информация об оформлении выездных бизнес-виз предоставляется в ответ на запрос по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов	
	Подтверждение о проверке корректности пакета документов в офисе клиента для подачи в Посольство предоставляется по e-mail	100-90	89-80	79-70	в течение 2 часов	
	Информация о результатах подачи/получения документов в Посольство предоставляется по e-mail с момента подачи/получения документов	100-90	89-80	79-70	в течение 24 часов	
	Приглашения УФМС:					
	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
	Методы контроля выполнения Обратная связь (отзывы) по электронной почте, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос			
6.	Ошибки, допущенные Исполнителем			
	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
	Методы контроля выполнения Обратная связь, выборочный контроль - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос			
7.	Информационный управленческий отчет			
	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
	Методы контроля выполнения Количество и срок предоставления отчетов;			
8.	Оценка работы Исполнителя			
	Анкета (опрос) по оценке работы Исполнителя	100-90	89-80	79-70 1 раз в год высылается сотрудникам Заказчика на следующий месяц после отчетного периода
	Методы контроля выполнения Обратная связь (отзывы) по электронной почте - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос			
9.	Взаимодействие с КАМ (Key Account Manager)			
	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
	Методы контроля выполнения Количество встреч, обратная связь - ежемесячно; по результатам исследования за год - опрос			

В случае, если среднемесячная оценка по SLA ниже уровня «удовлетворительно», Исполнитель предоставляет скидку на сервисные сборы/абонентскую плату 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.

Специалист по сопровождению командировок



А.С. Усенко