**Приложение № 3**

К Договору №**\_\_\_\_\_\_\_**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. **Предмет Соглашения**
	1. Данное Соглашение применимо ко всем видам, оказываемых Услуг Исполнителю Заказчиком, указанных в Приложении № 1 и действует в совокупности с Договором
	2. В данном Соглашении приведены, как общие критерии оценки качества обслуживания, так и индивидуальные, применимые к конкретному виду оказываемой Услуги.
2. **Применение корректирующих коэффициентов**
	1. При оказании Услуг с Исполнитель обязуется обеспечить выполнение качественных параметров, целевые значения по которым устанавливаются Заказчиком в данном Приложении.
	2. При невыполнении установленных целевых значений Заказчик вправе скорректировать стоимость указанной услуги за отчетный период и произвести оплату с учетом снижающих коэффициентов.
	3. При превышении установленных целевых значений Заказчик вправе скорректировать стоимость указанной услуги за отчетный период и произвести оплату с учетом повышающих коэффициентов.
	4. Для целей расчета стоимости услуг в отчетном периоде, стоимость услуг, рассчитанная по тарифам, умножается на корректирующий коэффициент.
3. **Описание уровня качества**
	1. Объем обработанной Клиентской базы Заказчика за отчетный период должен составлять не менее 95% от направленной и согласованной Клиентской базы Заказчика. Переданная и согласованная Клиентская база Заказчика должна быть обработана в установленные сроки. В случае несогласованного с Заказчиком снижения объёма обработанной Клиентской базы Заказчика в отчетный период, Заказчик имеет право применить штрафные санкции в размере 1% (одного процента) от стоимости услуг работы операторов.

Штрафные санкции не применяются в случае, если объем передаваемой Исполнителю Клиентской базы превышает значение ранее согласованного более, чем на 10%.

Под обработанной Клиентской базой Заказчика здесь и далее подразумевается – контакт, закрытый финальным статусом, обработанный в соответствии с Алгоритмом обработки вызовов, указанном в ТЗ.

* 1. Доля корректно обработанных контактов должна составлять не менее 95% от общего количества обработанных контактов

Под корректно обработанным контактом понимается совокупность действий (настройка Dialer, Алгоритм обработки вызова Оператором, заполнение Скрипта и/или рабочих программ Заказчика, а также Анкет, Заявок и прочих данных аналитической и статистической отчетности), направленных на соблюдение и повышения уровня качества обработки Клиентской базы Заказчика. В случае нарушения данного пункта Исполнителем, Заказчик имеет право применить штрафные санкции в размере 1% (одного процента) от стоимости услуг работы операторов

* 1. Количество критических ошибок в отчетном периоде находится в допустимом диапазоне, устанавливаемом простой письменной формой Сторонами.

В случае нарушения данного пункта Исполнителем, Заказчик имеет право применить штрафные санкции в размере 1% (одного процента) от стоимости услуг работы операторов

* 1. Заказчик вправе потребовать отключить сотрудника/сотрудников Исполнителя от Обработки вызовов в случае нарушения последними условий настоящего Договора, включая, но не ограничиваясь следующими случаями:
* мошеннические действия со стороны сотрудников Исполнителя при оформлении Анкеты от имени Клиента;
* систематические ошибки (не менее двух раз) сотрудников Исполнителя по заполнению Анкет, в том числе заполнение Анкет не в полном объеме.
	1. В случае получения от Исполнителя ненадлежащим образом оформленных Анкет, в том числе:
* оформленных не в соответствии с настоящим Договором и Заказом;
* содержащих информацию, не относящуюся к Клиенту.

Заказчик может потребовать отключить сотрудников Исполнителя, от которых поступили такие Анкеты, а также не оплачивать Услуги по их обработке.

* 1. В целях повышения качества обработки вызова определяются следующие параметры критических ошибок:
* Хамство, грубость, «давление» на Клиента;
* Сброс звонка оператором;
* Грубые нарушения, перечень которых согласуется Сторонами до начала оказания услуг по конкретному продукту/услуге;
* Отказ Клиенту в предоставлении информации о продукте/услуге Банка, либо иной информации, обоснованно затребованной у Исполнителя.
	1. На каждую Услугу устанавливается индивидуальный план продаж (выдач), который определяется целевыми показателями (заявки, продажа (выдачи)) от переданной Клиентской базы. При увеличения целевого показателя конверсии (заявки, продажи (выдачи)) на 0,5% от установленных значений и более, Заказчик выплачивает дополнительную мотивацию Исполнителю. При этом в случае не достижения целевых показателей, применяется штрафной корректирующий коэффициент, определяемый Заказом.
1. **Порядок аттестации и допуска оператора к Обработке вызова (высадки в линию)**
	1. В целях достижения эффективности целевых показателей, перед высадкой в линию каждый оператор должен пройти внутреннюю аттестацию Исполнителя.
	2. Порядок и методы проведения внутреннего тестирования регламентируются на стороне Исполнителя и осуществляются по его усмотрению.
	3. По завершению внутреннего тестирования Исполнитель передает Заказчику списки Операторов, допущенных до работы на проекте.
2. **Мониторинг качества оказания услуг.**
	1. Заказчик на регулярной основе проводит мониторинг качества оказываемых услуг, путем прослушивания совершенных звонков методом случайной выборки и проводит оценку качества диалогов по чек-листу.
	2. В соответствии с разделением видов оказываемых Услуг, должно быть предусмотрено несколько типовых чек-листов, используемых при мониторинге качества оказания услуг.
	3. Чек-лист согласуется Сторонами в рабочем порядке.
	4. Чек-лист может быть изменен по соглашению Сторон. Заказчик также вправе повлиять на содержание чек-листа и/или на распределение весов внутри его наполнения. В том числе на перенос ошибок в разряд критических.
	5. Заказчик вправе принять решение об отстранении Оператора на основании прослушанных звуковых файлов.
	6. При запуске нового Продукта осуществляется усиленный мониторинг в первые 3 дня после запуска. Цель – выявление слабых моментов в презентации, оперативный обмен данными между Сторонами, исправление ошибок, корректировка материалов.

Повторный мониторинг проводится через неделю после запуска. Цель – контроль исправления ошибок.

Данные условия мониторинга равнозначно применимы к высадке новых Операторов в процессе оказания Услуг по действующим Продуктам.

* 1. Исполнитель со своей стороны обязуется осуществлять ежедневный мониторинг звуковых файлов с целью контроля и повышения уровня качества.
	2. Все претензии, ошибки и замечания по работе, направленные Заказчиком на рассмотрение Исполнителю должны быть учтены в мотивации операторов.
	3. В целях повышения качества оказываемых услуг Стороны имеют право инициировать калибровочные сессии с последующим согласованием особенностей их проведения.

Под калибровочной сессией понимается – совместное обсуждение Сторонами выбранных случайным образом и прослушанных звуковых файлов с целью оценки качества в соответствии с чек-листом и навыками продаж.

1. **Доступность сервиса**
	1. Время проведения плановых ремонтно-настроечных и профилактических работ должно планироваться Исполнителем в нерабочее для операторов время, не препятствуя Обработке вызовов и не нарушая Предмета Договора. О времени проведения таких работ Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте не менее, чем за 1 (один) календарный день до даты начала работ. Общее время проведения ремонтно-настроечных и профилактических работ, приводящих к перерыву в обслуживании клиентов, не может превышать 48 (сорок восемь) часов в год (4 (четырех) часов в месяц).
	2. В случае отказов или программных сбоев оборудования и/или программного обеспечения, находящегося на обслуживании Исполнителя, обеспечивать восстановление работоспособности такого оборудования и/ или программного обеспечения без взимания дополнительной платы с Заказчика. Исполнитель обязуется предпринять все необходимые и возможные меры для скорейшего восстановления работоспособности систем Исполнителя и продолжения оказания услуг. Восстановление работоспособности производится в срок, не превышающий 3 (три) часа рабочего времени с момента отказа или сбоя.
	3. При увеличении сроков восстановления работоспособности в случаях, описанных п.6.1-6.2, без предварительного согласования с Заказчиком, Заказчик вправе наложить на Исполнителя штраф в размере 1 000 (одной тысячи) рублей за каждый час простоя, но не более 10 000 (десяти тысяч) рублей за сутки, удержав их из суммы счета.

От Заказчика:

**Заместитель Председателя Правления, Член Правления, Руководитель розничного бизнеса**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Иссопов Э.А./**

**МП**

От Исполнителя:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_./**

**МП**