

## Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA)

Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA)					
Критерии оценки	Уровень оценки <i>(процент выполненных в установленный срок заявок от общего количества заявок)</i>			Стандарты обработки Заявок	
	Отлично	Хорошо	Удов.		
<b>1. Часы работы</b>					
Соотношение общего кол-ва звонков к кол-ву принятых звонков в режиме 24/7		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			
<b>2. Авиабилеты</b>					
Стандартная заявка		100-90	89-80	79-70	Исполнитель предоставляет информацию клиенту в течение 2 часов.
Срочная заявка (дата начала поездки в ближайшие 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			
<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 ближайшие 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			
<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 ближайшие сутки) по г. Москве и г. Санкт-Петербургу		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			
<b>5. Визовая поддержка</b>					
Выездные визы:					

Первичная информация об оформлении выездных бизнес-виз предоставляется в ответ на запрос по e-mail	100-90	89-80	79-70	течение 2 часов
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
<u>Приглашения УФМС:</u>				
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
<u>Приглашения в простой письменной форме (на бланке компании):</u>				
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, напр.)	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 ежемесячно.
----------------------------	------------------------------------------------------

**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 (Service Level Agreement, 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 предоставления услуг», Стороны согласуют пересмотр критериев и оценок данного соглашения.

**Исполнитель:**

Главный специалист  
по административной поддержке



Ежова Анастасия Алексеевна