



ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Об уровне услуг и неразглашении информации — Service Legal Agreement (SLA)
г. Бобруйск « _____ » _____ 202__г.

Индивидуальный предприниматель Бельмега Александр Евгеньевич, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», действующий на основании Свидетельства о государственной регистрации №791142710, настоящим гарантирует и подтверждает следующее.

1. Исполнитель принимает на себя обязательства о неразглашении конфиденциальной информации, полученной им в ходе переговоров, переписки, в процессе оказания услуг или иного взаимодействия.
- 1.1. Исполнитель подтверждает, что лицо, его представляющее, несет полную ответственность за сохранение конфиденциальности получаемой информации.
2. Исполнитель гарантирует соблюдение в своей деятельности следующих стандартов качества (включая, но не ограничиваясь).
 - 2.1. Все работы производятся строго в соответствии с лицензиями поисковых систем “Яндекс” и Google, что исключает непредвиденные случаи блокировки сайта и попадание под фильтры.
 - 2.2. Работы начинаются на следующий рабочий день после поступления оплаты на счет Исполнителя и получения оригинала договора.
 - 2.3. При оплате на 3, 6 и 12 месяцев на услуги агентства предоставляется скидка 5, 10 и 15% соответственно.
 - 2.4. В случае неудовлетворенности Клиента оказываемой услугой в первый месяц её оказания Исполнитель возвращает перечисленные Клиентом деньги за вычетом себестоимости производства и прямых издержек.
 - 2.5. Клиенту гарантируются участие в программе лояльности и получение Digital-карты после 3 месяцев сотрудничества или при оказании услуг на сумму свыше 245 белорусских рублей в месяц, если договором не оговорено иное.
 - 2.6. На проект выделяется персональный менеджер («одно окно»), готовый проконсультировать или ответить на вопросы Клиента в рабочие дни с 10 до 19 часов.
 - 2.7. Все специалисты Исполнителя, работающие над проектом, сертифицированы независимыми учебными центрами «Яндекс» и Google и другими, в соответствии с оказываемой услугой, и раз в полгода проходят обязательную внутреннюю аттестацию.
 - 2.8. Документы (счета\акты\акты-сверки\счета-фактуры) направляются Клиенту с 5 по 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, и доставляются в сроки, регламентированные почтой Беларуси.
 - 2.9. Осуществляется трёхуровневый контроль качества оказания услуги: специалист, менеджер, руководитель.
 - 2.10. Исполнитель периодически проводит опрос Клиентов на уровень показателя CSI (Customer Service Index — индекс обслуживания клиентов), результаты которого влияют на систему премирования специалистов Исполнителя. Каждая неудовлетворительная оценка разбирается на рабочих группах «отдела качества» с привлечением непосредственных исполнителей и руководства Исполнителя с целью выработки оптимального решения.
 - 2.11. В любой момент Клиент имеет право получить необходимые консультации по всем услугам Исполнителя.
 - 2.12. Распределение ключевых слов по страницам сайта Клиента происходит в течение 5 рабочих дней (для продвижения по позициям).
 - 2.13. Срок написания технического задания для продвигаемого сайта — 15 дней.
 - 2.14. Производится еженедельная техническая диагностика сайта Клиента.
 - 2.15. В рамках услуг поискового продвижения производится ежемесячный анализ конкурентов в ТОП-10.
 - 2.16. Формирование ежемесячных рекомендаций по развитию сайта Клиента.
 - 2.17. Ежеквартальная оценка эффективности семантического ядра, его корректировка и расширение.
 - 2.18. Перед внесением изменений на сайт производится бэкап актуальной версии сайта и базы данных или отдельных модулей, если это согласовано с Клиентом.
 - 2.19. Исполнитель использует лицензионное программное обеспечение для качественного и бесперебойного оказания услуг.

- 2.20. Клиенту гарантируется передача всех прав на интеллектуальную собственность, которая была создана в рамках оказания услуг.
- 2.21. Клиенту гарантируется право получить услуги хостинга через партнеров Исполнителя, в том числе тестовую площадку.
- 2.22. Клиенту гарантируется ответная реакция руководства агентства на официальный запрос или рекламацию по адресу info@sps.by в течение 5 рабочих дней.
- 2.23. Исполнитель гарантирует, что стоимость услуг не будет увеличиваться более чем на официальный процент инфляции, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.
- 2.24. Исполнитель обязуется оперативно сообщать обо всех основных изменениях в алгоритмах ранжирования ПС и пересматривать перечень работ, необходимых для сохранения и развития результатов.
- 2.25. Клиенту гарантированы чай, кофе, сахар, сливки, конфеты, десять улыбок на встрече в офисе агентства и 5 улыбок в рамках любой другой коммуникации с представителями компании Исполнителя.
- 2.26. Настоящим Сторона подтверждает готовность к дальнейшему развитию деловых отношений и согласие на взаимовыгодное сотрудничество.

Индивидуальный предприниматель

_____ / А.Е. Бельмега