**Приложение №4**

к Договору на оказание услуг № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА**

1. **Область применения**
   1. Настоящее Соглашение устанавливает общие требования к качеству услуг, допустимые отклонения, способ контроля качества и порядок действий Сторон по устранению несоответствий и разрешению разногласий при оказании услуг по Договору.
2. **Терминология**
   1. **Ответственное лицо Заказчика** – представитель Заказчика, осуществляющий контроль за оказанием услуг на Объекте, осуществляет соответствующее информирование другой Стороны Договора о ходе оказания Услуг, в порядке, предусмотренном Договором, оформляет и подписывает документы, указанные в Разделе 3 Договора, по форме приложения к настоящему Соглашению, осуществляет иные полномочия, предусмотренные Договором.
   2. **Ответственное лицо Исполнителя** – представитель Исполнителя, осуществляющий контроль за оказанием услуг на Объекте, осуществляет соответствующее информирование другой Стороны Договора о ходе оказания Услуг, в порядке, предусмотренном Договором, оформляет и подписывает необходимые документы, указанные в разделе 3 Договора, осуществляет иные полномочия, предусмотренные Договором.
   3. **Объект** – внутренние помещения и территория Заказчика, являющиеся местом оказания услуг, адрес которого указан в Договоре.
   4. **Недостатки и другие нарушения** – отклонение от уровня качества в соответствии с общими техническими условиями, установленными ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия».
   5. **Устранение недостатков и других нарушений** – устранение отклонений от уровня качества в сроки, согласованные Сторонами в Договоре.
3. **Гарантии качества оказания услуг**
   1. **Исполнитель гарантирует оказание услуг с соблюдением следующих показателей:**
      1. услуги оказываются в строгом соответствии с перечнем, периодичностью и графиком, согласно Приложению № 1 к Договору;
      2. услуги оказываются на высоком профессиональном уровне, с соблюдением технологии производства (при наличии), с соблюдением санитарных норм и правил, техники безопасности и требований действующего законодательства РФ, в том числе, с общими техническими условиями, установленными ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия.»;
      3. услуги оказываются в соответствии с нормативными и технологическими документами Исполнителя на оказываемые услуги. Учитывая особенности Объекта, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель вправе разработать технологическую документацию, определяющей для конкретных зон Объекта временные интервалы оказания услуг, перечень оказываемых услуг и т.д. (например, технологические карты);
      4. услуги оказываются с обеспечением безопасности жизни, здоровья как персонала Заказчика, так и Исполнителя, и сохранности имущества Заказчика;
      5. услуги оказываются в период времени, не создающий неудобств для деятельности Объекта Заказчика.
   2. **Исполнитель гарантирует, что применяемое оборудование и материалы соответствуют следующим требованиям:**
      1. используемые при оказании услуг оборудование и материалы имеют гигиенические заключения, сертификаты на соответствие, если наличие таких гигиенических заключений и сертификатов предусмотрено действующим законодательством РФ в отношении указанного оборудования и материалов;
      2. надлежащее применение и хранение используемых при оказании услуг оборудования и материалов, в соответствии с инструкциями фирм-изготовителей;
      3. перечень используемых оборудования и материалов, а также гигиенические заключения, сертификаты соответствия, могут быть предоставлены по требованию Заказчика;
      4. наличие оборудования и материалов, в количестве, необходимом для обеспечения качественного оказания услуг на объекте Заказчика;
      5. утилизация отработанных материалов производится на основании действующих нормативных актов, в порядке, согласованном с Заказчиком.
   3. **Исполнитель гарантирует соблюдение персоналом следующих требований:**
      1. услуги оказываются квалифицированным персоналом;
      2. в процессе оказания услуг персоналом Исполнителя соблюдаются правила техники безопасности, пожарной безопасности и поведению на Объекте;
      3. услуги оказываются персоналом, одетым в чистую специализированную одежду, имеющую фирменный стиль, а также отличительные знаки, если иное не установлено условиями Договора;
      4. персонал имеет предусмотренные действующим законодательством РФ разрешения, удостоверения и допуски, предусмотренные для конкретного вида оказания услуг;
      5. персоналу, нарушившему правила техники безопасности, пожарной безопасности и поведения на Объекте, по требованию Заказчика и согласованию с Исполнителем может быть отказано в допуске к оказанию услуг;
      6. персональные данные персонала могут быть предоставлены Заказчику в порядке, предусмотренном Договором и законодательством РФ.
4. **Организация контроля качества оказываемых услуг**
   1. Контроль за качеством оказания услуг является составной частью реализации Договора.
   2. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.
5. **Контроль со стороны Исполнителя**
   1. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется Исполнителем, как в ходе оказания услуг, так и после их оказания.
   2. Контроль осуществляют:
      1. производственный персонал Исполнителя (супервайзеры, бригадиры и т.д.) на Объекте Заказчика – в процессе или непосредственно после оказания услуг, на соответствие технологической документации (при наличии), уровню качества;
      2. Ответственные лица Исполнителя - в процессе или непосредственно после оказания услуг, в порядке и с периодичностью, установленной Исполнителем применительно к конкретному Объекту Заказчика, если иное не согласовано сторонами в Договоре;
      3. руководители структурных подразделений Исполнителя - с периодичностью, основанной на производственной необходимости;
      4. Служба качества Исполнителя – путем проведения внутреннего аудита качества на Объекте Заказчика в течение 10-ти рабочих дней после начала оказания услуг в соответствии с Договором, а в дальнейшем – не реже 1 раза в два месяца, или чаще, в соответствии с производственной необходимостью.
   3. Служба качества Исполнителя осуществляет контроль качества оказываемых услуг.
   4. Порядок подготовки, проведения и представления отчетности о результатах внутренних аудитов качества предоставления услуг на Объектах Заказчика устанавливается действующими корпоративными процедурами и должностными инструкциями сотрудников Службы качества Исполнителя.
6. **Контроль со стороны Заказчика**
   1. Заказчик вправе осуществлять ежедневный контроль качества оказания услуг Исполнителем.
   2. Контроль за качеством оказания услуг Исполнителем со стороны Заказчика на Объекте осуществляет Ответственное лицо Заказчика.
   3. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется Ответственным лицом Заказчика в течение 30-60 минут после оказания услуг с учетом периодичности и графика оказания услуг, согласованного сторонами в Приложении № 1 к Договору.
   4. Контроль качества осуществляется с учетом требований ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия».
   5. В случае выявления Недостатков и других нарушений оказанных услуг Заказчик вносит соответствующую запись в Лист замечаний (Приложение №1 к настоящему Соглашению) с указанием срока Устранения недостатков и других нарушений. Со стороны Исполнителя Лист замечаний подписывается Ответственным лицом Исполнителя.
   6. Устранение недостатков и других нарушений оказанных услуг осуществляется Исполнителем в сроки, указанные в Листе замечаний и по факту их устранения услуги подлежат повторной приемке/проверке Заказчиком. При Устранении недостатков и других нарушений в полном объеме и в согласованный срок, Заказчик ставит соответствующую отметку в Листе замечаний. Устранение недостатков и других нарушений в порядке и сроки, указанные в настоящем пункте не влекут за собой ответственность Исполнителя, предусмотренную Договором.
   7. Контроль качества поддерживающей уборки осуществляется в течение всего времени ее проведения, указанного в Приложении № 1 к Договору.
7. **Порядок устранения выявленных несоответствий**
   1. На основании информации о выявленных Недостатках и других нарушениях Ответственное лицо Исполнителя:
      1. определяет перечень мероприятий, направленных на устранение Недостатков и других нарушений;
      2. согласовывает срок устранения с Ответственным лицом Заказчика;
      3. назначает исполнителей;
      4. организует Устранение недостатков и других нарушений;
      5. осуществляет контроль за Устранением недостатков и других нарушений.
   2. По завершении Устранения недостатков и других нарушений Ответственное лицо Исполнителя немедленно информирует Ответственное лицо Заказчика и организует повторный прием оказанных услуг, о чем Ответственное лицо Заказчика проставляет соответствующую отметку в Листе замечаний.
   3. В случае если Устранение недостатков и других нарушений не было выполнено в согласованный сторонами срок, Ответственное лицо Заказчика вправе проинформировать руководство структурного подразделения Исполнителя и Службу качества Исполнителя:

Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Эл.почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Контроль Устранения недостатков и других нарушений осуществляется Службой качества Исполнителя путем проведения внепланового аудита качества.
  2. По результатам внепланового аудита качества Исполнителем принимается решение о проведении корректирующих мероприятий, направленных на устранение повторного выявления Недостатков и других нарушений оказанных услуг.

1. **Взаимодействие Сторон**
   1. Стороны в обязательном порядке информируют друг друга обо всех изменениях, могущих повлечь за собой ухудшение качества оказываемых услуг.
   2. Обо всех пожеланиях, изменениях, дополнениях и т.д., возникающих в ходе исполнения Договора Заказчик информирует Исполнителя через Ответственное лицо Исполнителя на Объекте.
2. **Разрешение разногласий**
   1. При возникновении разногласий Стороны обязаны предпринять все возможные действия для их решения путем переговоров.
3. **Прочие условия**
   1. Исполнитель несет ответственность только за тот перечень услуг, которые оказываются им по Договору.
   2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и вступает в силу с момента его подписания.

Приложение № 1

к Соглашению об уровне сервиса

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**Лист замечаний**

Дата: \_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_ г.

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице Ответственного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Объект: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Время | Недостатки и другие нарушения | Срок устранения | Ознакомлен | | Устранено | | Ознакомление с исполнением | Примечание |
| Дата | Фамилия | Дата | Фамилия | Фамилия |
| Время | Подпись | Время | Подпись | Подпись |
| Заполняется Ответственным лицом Заказчика | | | | Заполняется Ответственным лицом Исполнителя | | | | Заполняется Ответственным лицом Заказчика | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**<конец формы>**

От Заказчика От Исполнителя

Место для ввода текста. Место для ввода текста.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (расшифровка подписи) (подпись) (расшифровка подписи)

м.п. м.п.