

Общество с ограниченной ответственностью «Оптимизм.ру», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Клевцова Романа Дмитриевича, действующего на основании Устава, 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, несёт полную ответственность за сохранение конфиденциальности получаемой информации.
- 2.** Исполнитель подтверждает, что он сертифицирован по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008), который свидетельствует о высоком уровне системы менеджмента качества применительно к выполнению работ по поисковой оптимизации и продвижению сайтов; контекстной, медийной и таргетированной рекламе; рекламной и информационной поддержке в отраслевых и федеральных СМИ, в блогах и социальных сетях; разработке, модернизации, технической поддержке интернет-магазинов и корпоративных сайтов; развитию платформы продаж; веб-аналитике, юзабилити, call-трекингу и аналитике обращений; диагностике отдела продаж; лидогенерации, репутационному менеджменту; копирайтингу, внутреннему и внешнему контент-менеджменту; лидогенерации; разработке и внедрению digital-стратегии бренда.
- 3.** Исполнитель гарантирует соблюдение в своей деятельности следующих стандартов качества (включая, но не ограничиваясь).
  - 3.1.** Все работы производятся строго в соответствии с лицензиями поисковых систем "Яндекс" и Google, что исключает непредвиденные случаи блокировки сайта и попадание под фильтры.
  - 3.2.** Работы начинаются на следующий рабочий день после поступления оплаты на счёт Исполнителя.
  - 3.3.** При оплате на 3, 6 и 12 месяцев на услуги агентства предоставляется скидка 5, 10 и 15% соответственно.
  - 3.4.** В случае неудовлетворенности Клиента оказываемой услугой в первый месяц её оказания Исполнитель возвращает перечисленные Клиентом деньги за вычетом себестоимости производства и прямых издержек.
  - 3.5.** Клиенту гарантируются участие в программе лояльности и получение Digital-карты после 3 месяцев сотрудничества или при оказании услуг на сумму свыше 70 000 рублей в месяц, если контрактом не оговорено иное.
  - 3.6.** На проект выделяется персональный менеджер («одно окно»), готовый проконсультировать или ответить на вопросы Клиента в рабочие дни с 10 до 19 часов.
  - 3.7.** 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.
  - 3.8.** Документы (счета\акты\акты-сверки\счета-фактуры) изготавливаются и направляются Клиенту до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, и доставляются в сроки, регламентируемые почтой России.
  - 3.9.** Осуществляется трёхуровневый контроль качества оказания услуги: специалист, менеджер, руководитель.
  - 3.10.** 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.  
В любой момент Клиент имеет право получить необходимые консультации по всем услугам Исполнителя.
  - 3.12.** Распределение ключевых слов по страницам сайта Клиента происходит в течение 3 рабочих дней (для продвижения по позициям).
  - 3.13.** Срок написания технического задания для продвигаемого сайта — 15 дней.
  - 3.14.** Производится еженедельная техническая диагностика сайта Клиента.
  - 3.15.** В рамках услуг поискового продвижения производится ежемесячный анализ конкурентов в ТОП-10.
  - 3.16.** Формирование ежемесячных рекомендаций по развитию сайта Клиента.
  - 3.17.** Ежеквартальная оценка эффективности семантического ядра, его корректировка и расширение.
  - 3.18.** Перед внесением изменений на сайт производится бэкап актуальной версии сайта и базы данных или отдельных модулей, если это согласовано с Клиентом.
  - 3.19.** Исполнитель использует лицензионное программное обеспечение для качественного и бесперебойного оказания услуг.
  - 3.20.** Клиенту гарантируется передача всех прав на интеллектуальную собственность, которая была создана в рамках оказания услуг.
  - 3.21.** Клиенту гарантируется право получить безвозмездно услуги хостинга, в том числе тестовую площадку.
  - 3.22.** Клиенту гарантируется право получить расширенные услуги хостинга в рамках условий контракта.
  - 3.23.** Клиент находится под личным кураторством генерального директора, заместителя генерального директора и руководителя отдела развития проектов.
  - 3.24.** Клиенту гарантируется ответная реакция руководства агентства на официальный запрос или рекламацию по адресу [angry.boss@optimism.ru](mailto:angry.boss@optimism.ru) в течение 5 рабочих дней.
  - 3.25.** Исполнитель гарантирует, что стоимость услуг не будет увеличиваться более чем на официальный процент инфляции, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.
  - 3.26.** Исполнитель обязуется оперативно сообщать обо всех основных изменениях в алгоритмах ранжирования ПС и пересматривать перечень работ, необходимых для сохранения и развития результатов.
  - 3.27.** 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.
  - 3.28.** Настоящим Сторона подтверждает готовность к дальнейшему развитию деловых отношений и согласие на взаимовыгодное сотрудничество.

Генеральный директор ООО «Оптимизм.ру»

Клевцов Роман Дмитриевич

Представитель компании

\_\_\_\_\_