

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДРЯДНИКА

1. Замовником щомісяця проводиться оцінка ефективності діяльності Підрядника.
2. Оцінка ефективності діяльності Підрядника заміряється за двома критеріями
 - 2.1 Оцінка роботи Бригади за результатами опитування Customer Satisfaction Index (далі – CSI)
 - 2.2 Відсоток підключених нарядів в «Бажану дату підключення», яку вказав потенційний абонент.
3. В разі досягнення цільового показника Підрядник отримує винагороду в розмірі 10% від вартості оплати нарядів при відключенні фіксованого інтернету фізичним особам за кожен показник п.2.
4. **Замір CSI**
 - 4.1 Опитування CSI проводиться компанією Vodafone Ukraine.
 - 4.2 Замір CSI проводиться на X день після активації Абонента і виконання всіх робіт Підрядником.
 - 4.3 Опитування проводиться методом заповнення абонентом WEB-форми, яка надсилається Абоненту на контактний номер у вигляді повідомлення у меседжері Viber або за допомогою SMS.
 - 4.4 Оцінювання CSI складається з двох частин:
 - 4.4.1 Відповіді Абонента на питання щодо якості роботи Бригади Підрядника, яка виконала роботи. Абонент виставляє оцінку від 1 до 10. Цільовий показник за яким виплачується винагорода за календарний місяць має дорівнювати або бути більшим за середній бал 8,5.
 - 4.4.2 Відповіді Абонента на контрольні питання, відповідь на які може бути «Так» або «Ні». Цільовий показник вважається досягнутим, якщо 90% відповідей за календарний місяць по Бригаді Підрядника «Так».
 - 4.5 Показник CSI приймається якщо Бригада Підрядника протягом календарного звітного місяця виконала 30 (тридцять) або більше нарядів на підключення.
 - 4.6 Виплата здійснюється виключно в разі виконання пунктів 4.4.1 та 4.4.2 цього Додатку.
5. **Оцінка підключення потенційного абонента в «Бажану дату підключення»**
 - 5.1 Результати оцінки виражаються у показнику якості – «Бажану дату підключення» підключення кінцевого обладнання до електронної комунікаційної мережі, який фіксується в наряді на підключення при подачі заявки потенційним абонентом.
 - 5.2 Показник визначається Коефіцієнтом підключень у нормований час (Кп), який розраховується, як відсоток нарядів, виконаних за нормований час від загальної кількості виконаних нарядів. Цільовий показник складає 90% або більше.
 - 5.3 Нормований часом вважається виконання нарядів в заплановану Замовником дату, або раніше.
6. **Оцінка за рівень конвертації нарядів**
 - 6.1. Для оцінки ефективності роботи підрядника введено відсотковий показник конвертації нарядів (далі CR%) за календарний місяць. Показник розраховується за формулою: кількість виконаних (інстальованих) нарядів B2C / загальна кількість нарядів B2C = CR%
 - 6.2. Для Підрядника встановлено цільовий показник CR% на рівні від 80% до 85%.
 - 6.3. Якщо відсотковий показник конвертації нарядів за календарний місяць дорівнює або перевищує 85% то Підрядник отримує додаткову виплату у розмірі 10% від місячної виплати за наряди B2C.
7. Якщо виконується лише один показник із оцінки ефективності діяльності, виплата винагороди Підряднику буде здійснена тільки за виконаний цільовий показник.
8. Оцінка ефективності діяльності Підрядника є самостійною оцінкою і не залежить від робіт прийнятих або не прийнятих за звітний місяць; присутності претензій до виконаних робіт; підписання або не підписання акту виконаних робіт; накладення штрафних санкцій.
9. Про результати ефективності діяльності Замовник інформує Підрядника кожен місяць.
10. Якщо за результатами діяльності Підрядник не виконує цілей пункту 5 цього Додатку, то до нього застосовуються штрафні санкції відповідно до пункту 3 Додатку №6.
11. Якщо Підрядник за результатами діяльності три місяці поспіль не виконує цільових показників пункту 5 цього Додатку, то Замовник має право вислати Підряднику попереджувальний лист та / або розірвати договір, у порядку передбаченому Договором.
12. Замовник залишає за собою право змінити методику розрахунку ефективності діяльності та проінформувати про це Підрядника.
13. При настанні непереборних обставин, результати оцінки показників якості послуг враховуватись не будуть.