**СИСТЕМА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЛИЦЕНЗИАТУ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ**

1. В соответствии с условиями Договора и по запросу Лицензиара, не позднее 14 (*четырнадцати*) календарных дней до даты начала предпринимательской (*коммерческой*) деятельности, Лицензиатом должны быть заключены договоры с согласованными Лицензиаром Третьими лицами, которые должны организовать оказание Лицензиату комплекса Системы услуг, который включает в себя:
   1. Осуществление приёма и обработки заказов посредством Колл-центра, включающие в себя:

* прием, распределение и обработка входящих звонков, поступающих посредством IP-телефонии;
* оказание консультаций клиентам посредством IP-телефонии о предоставляемых услугах;
* прием, распределение и обработка Интернет-заказов, поступающих с Интернет-сайта https://chio-chio.ru/ и/или иного сайта Лицензиара, а также мобильного приложения «*Чио Чио*»/«*Chio Chio*» (*и/или иного интернет-сайта/мобильного приложения, по усмотрению Лицензиара*);
* прием, распределение и обработка заказов клиентов, поступающих из иных каналов связи, в том числе посредством агрегаторов, чат-ботов и других источников на усмотрение Лицензиара;
* оказание консультаций клиентам по вопросам, поступающим в чат на сайте https://chio-chio.ru/ и/или ином сайте по усмотрению Лицензиара
  1. Осуществление контроля качества оказываемых Лицензиатом услуг и реализуемых товаров, включающие в себя:
* прием и передача жалоб и обращений Клиентов/Гостей Лицензиату, поступающих по входящей линии посредством IP-телефонии и из социальных сетей;
* частичное разрешение жалоб, поступивших от Клиентов/Гостей. При этом Лицензиар имеет право в одностороннем порядке принять решение о рассмотрении всех поступающих жалоб Лицензиаром и/или привлечёнными им Третьими лицами, в полном объеме.
  1. Услуги по проведению опросов, включающие в себя:
* опрос клиентов посредством исходящих звонков и автоматической системы на предмет оценки качества услуг, а также Индекса лояльности NPS и прочего;
* автоматический опрос клиентов на предмет оценки качества услуг посредством специальных сервисов с поощрением за прохождением опроса потребителей. Вид и размер поощрения устанавливаются Лицензиаром;
* анализ состоявшихся телефонных разговоров между клиентами и персоналом Объектов.
* проведение Программы «*Тайный покупатель*», периодичность проведения которой определяется Лицензиаром. Способ поощрения участника программы определяется Лицензиаром.
  1. Услуги контроля бизнес-процессов, включающие в себя:
  + контроль за соблюдением установленных стандартов посредством просмотра видеоматериалов;
  + информирование Лицензиата о выявленных нарушениях для их устранения;
  + контроль за соблюдением персоналом Лицензиата санитарных норм и правил в соответствии с требованиями действующего законодательства.
  1. Услуги видео мониторинга работы Объектов Лицензиата, включающие в себя:
* оценка работы персонала Объектов на предмет соблюдения стандартов работы персонала, установленных Лицензиаром (*оценка сервиса*) посредством просмотра видеоматериалов;
* формирование отчета по результатам оценки работы персонала, осуществляемой посредством просмотра видеоматериалов;

Оценка работы персонала Объектов посредством просмотра видеоматериалов в каждом конкретном случае может быть дополнительно проведена на основании заявок Лицензиата за отдельную плату на усмотрение Лицензиара и/или на основании дополнительного соглашения Сторон.

1. В рамках исполнения положений **п.1.** настоящего Приложениям, а также связанных с ним иных положений Договора, Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять перечень услуг, порядок их оказания и требования к оказываемым услугам, которые становятся для Лицензиата обязательными с момента получения соответствующего уведомления от Лицензиара.