

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по организации и проведению семинара по теме:
«Формирование взаимоотношений с клиентами. Возврат клиентов и рекомендации»

№ п/п	Наименование требований	Содержание требований
1.	Общие вопросы	
1.1.	Заказчик	Кировский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания)
1.2.	Наименование оказываемых услуг	Услуги по организации и проведению семинара по теме «Формирование взаимоотношений с клиентами. Возврат клиентов и рекомендации» (далее – услуги)
1.3.	Место оказания услуг (место проведения семинара)	Центр «Мой бизнес», располагающийся по адресу: Кировская область, г. Киров, Динамовский проезд, д. 4 (2 этаж). При изменении места проведения мероприятия Исполнитель обязан осуществить подбор и согласование с Заказчиком помещения, располагающегося в городе Кирове, для проведения мероприятия. Мероприятие должно проводиться в помещении, пригодном для проведения подобных мероприятий по санитарно-эпидемиологическим и техническим требованиям, в том числе: наличие рабочего места для каждого участника мероприятия (стол и стул или стул с пюпитром); наличие технических средств, позволяющих спикеру воспроизводить аудиовизуальную информацию (микрофоны, звуковая аппаратура, компьютер или ноутбук, видеопроектор, экран, кликер, флипчарт или доска (меловая или магнитно-маркерная). Обязательно наличие пресс-волла или ролл апа «Мой бизнес» (предоставляется Заказчиком). Исполнитель обязан обеспечить проведение мероприятия в согласованных с Заказчиком помещениях с соответствующим оборудованием.
1.4.	Срок оказания услуг	с даты заключения договора до полного выполнения сторонами своих обязательств по договору
1.5.	Дата и время проведения семинара	октябрь-декабрь 2024 года. Конкретная дата и время проведения семинара согласовываются с Заказчиком в течение 7 (семи) рабочих дней с даты заключения договора.
1.6.	Формат семинара	Семинар проводится в режиме реального времени в течение 1 (одного) дня. Продолжительность семинара должна составлять не менее 3 (трех) часов без учета времени, выделенного на перерывы. Спикер участвует в семинаре очно, то есть путем личного присутствия в дату и время проведения мероприятия по месту проведения семинара. Слушатели семинаров могут участвовать в мероприятиях очно или в онлайн-формате. Участие слушателей в онлайн-формате обеспечивается посредством подключения с помощью видеоконференц-связи или аналогичных средств видеосвязи с применением информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае проведения мероприятий в онлайн формате Исполнитель согласует с Заказчиком онлайн-платформу для проведения мероприятий с возможностью одновременного подключения не менее 50

		(пятидесяти) слушателей. Исполнитель обеспечивает наличие на семинарах квалифицированного технического специалиста, ответственного за подключение слушателей по видеоконференц-связи (онлайн-формат участия), а также за управление оборудованием видеоконференц-связи (презентационным и звуковым оборудованием) во время проведения семинаров.
1.7.	Количество и объем оказываемых услуг	Количество оказываемых услуг – 1 единица (1 услуга). Объем оказываемых услуг: <ul style="list-style-type: none"> - подготовка программы проведения семинара; - привлечение и регистрация участников семинара; - привлечение спикера (спикеров) и модератора; - информационное сопровождение семинара; - организационно-техническое сопровождение семинара; - формирование отчета (отчетных документов) об оказанных услугах.
1.8.	Требования к условиям оказания услуг. Взаимодействие с Заказчиком.	Исполнитель назначает сотрудника из числа представителей Исполнителя ответственного за взаимодействие с Заказчиком по организации и проведению семинара. Данные ответственного сотрудника (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты) Исполнитель представляет Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения договора. Ответственный сотрудник Исполнителя взаимодействует с Заказчиком (работниками Заказчика) по любым вопросам в рамках организации и проведения семинара, в том числе участвует в рабочих встречах, совещаниях, взаимодействует с участниками мероприятия, а также отвечает за оперативное решение всех вопросов по организации и проведению мероприятия. Ответственный сотрудник Исполнителя обеспечивает регистрацию участников, в том числе консультацию участников в части регистрации на семинар, сбор и заполнение анкет участниками мероприятия, загрузок презентаций спикеров. Исполнитель может назначить несколько ответственных сотрудников с разделением зон ответственности каждого. Все согласования с Заказчиком проходят по электронной почте: spp@kfpp.ru . Исполнитель информирует Заказчика о ходе оказания услуг, участвует в обсуждении промежуточных и конечных результатов оказанных услуг, выполняет корректировку представляемых результатов с учетом рекомендаций и требований Заказчика. Исполнитель вправе привлекать для оказания услуг третьих лиц (соисполнителей), при этом оставаясь ответственным перед Заказчиком за оказание услуг. Исполнитель организует работу и оплату услуг третьих лиц за собственный счет. Исполнитель не вправе использовать материалы, полученные от Заказчика для целей, не связанных с оказанием услуг, указанных в п.1.2 настоящего технического задания, без согласия Заказчика.
2.	Программа семинара	
2.1.	Содержание программы	Исполнитель обеспечивает разработку программы семинара, которая должна состоять из следующих тематических блоков: <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные способы формирования взаимоотношений с клиентами. 2. Типология клиентов. Алгоритмы работы с разными типами клиентов. 3. Расширение базы лояльными клиентами. Технология получения рекомендаций. 4. Технология возвращения клиентов.

		<p>5. Разработка программы лояльности компании</p> <p>По согласованию с Заказчиком программа может быть изменена и/или дополнена иными тематическими блоками.</p> <p>Исполнитель в течение 7 (семи) рабочих дней с даты заключения договора предоставляет Заказчику на согласование проект программы семинара с учетом тематических блоков, указанных в настоящем пункте, включающий в себя: структуру, темы, тайминг, ФИО спикера (спикеров).</p> <p>Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней рассматривает и согласовывает программу семинара, представленную Исполнителем. При наличии замечаний Заказчика к программе семинара Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня должен направить Заказчику доработанную программу семинара.</p>
2.2.	Формат программы	<p>Формат блоков программы семинара:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекция спикера, сопровождаемая презентацией, с применением различных форм практического обучения; - практическое занятие; - ответы спикера на вопросы участников семинара, поступившие в течение семинара; - ответы спикера на вопросы, поступившие от участников семинара по окончании проведения последнего блока программы семинара. <p>Согласованная с Заказчиком программа семинара должна быть реализована спикером (спикерами) на основе современных инновационных образовательных технологий и средств обучения, активных методов ведения занятий, современных методик с непосредственным использованием различных форм практического обучения, таких как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - целевые консультации (как групповые, так и индивидуальные); - демонстрация и отработка приемов и техник в упражнениях; - демонстрация специалистом своего мастерства или своего понимания проблемы в практической форме; - анализ конкретных ситуаций (кейсов); - ролевые деловые игры; - ситуационное моделирование и т.п. <p>Исполнитель обеспечивает подготовку и согласование с Заказчиком презентации, используемой спикером (спикерами) на семинаре.</p> <p>По результатам работы спикера (спикеров) на семинаре слушатели должны приобрести теоретические и практические навыки по теме семинара.</p>
3.	Участники семинаров	
3.1.	Количество участников и целевая аудитория	<p>Исполнитель самостоятельно осуществляет поиск участников семинаров и приглашение участников семинаров.</p> <p>Исполнитель обеспечивает участие в семинаре: не менее 25 (двадцати пяти) физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», в том числе индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных в установленном законом порядке на территории Кировской области (далее – самозанятые граждане).</p> <p>Исполнитель обязан самостоятельно проверить наличие сведений о самозанятом гражданине (потенциальном участнике семинара) на сайте ФНС РФ https://npd.nalog.ru/check-status/ на дату подачи заявки на участие в семинаре и на дату проведения семинара.</p> <p>Целевая аудитория: самозанятые граждане.</p> <p>Исполнитель обязан не привлекать к участию в семинаре,</p>

		отказывать в участии в семинаре самозанятым гражданам, которые состоят с Исполнителем в одной группе лиц в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».
3.2.	Регистрация участников	<p>1. Исполнитель обеспечивает электронную регистрацию участников семинаров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Yandex Forms. По согласованию с Заказчиком форма онлайн-регистрации может быть изменена. Ссылка на электронную регистрацию размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» – мойбизнес-43.рф. Ответственность за соблюдение требований действующего законодательства в части обработки (в том числе сбора и распространения) персональных данных участников мероприятия несет Исполнитель. Электронная форма регистрации потенциальных участников семинаров должна быть разработана Исполнителем таким образом, чтобы введенные данные участника были доступны исключительно Заказчику и Исполнителю (в том числе не отражались для публичного обозрения), а также передача введенных участником персональных данных осуществлялась Заказчику и Исполнителю только после дачи согласия на обработку персональных данных и ознакомления пользователя с политикой обработки персональных данных. Поле согласия на обработку персональных данных должно содержать всю необходимую информацию в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».</p> <p>2. После создания электронной регистрации Исполнитель в течение 1 (одного) дня предоставляют Заказчику доступ к электронной регистрации участников на мероприятие в виде ссылки на онлайн-таблицу, содержащую список зарегистрированных лиц, планирующих принять участие в мероприятии.</p> <p>3. Исполнитель осуществляет мониторинг электронной регистрации потенциальных участников семинаров, а также осуществляет ведение единой базы участников и фиксирует все персональные данные, заполняемые при регистрации, в форме таблицы (формат Excel). Исполнитель ежедневно актуализирует базу данных потенциальных участников семинаров.</p> <p>4. Исполнитель обеспечивает заполнение и подписание анкет участниками мероприятий по форме Заказчика до начала семинаров. При участии в мероприятиях в онлайн-формате могут быть представлены скан-копии анкет.</p> <p>5. В дни проведения семинаров Исполнитель организует регистрацию участников по месту проведения семинаров (при очном участии слушателей семинаров). В предварительно подготовленных регистрационных формах (списках участников) ставятся подписи прибывших участников. По окончании семинаров Исполнитель передает Заказчику регистрационные формы (списки участников) лиц, принявших участие в семинарах в очном формате.</p>
4.	Спикеры и модераторы	
4.1.	Количество спикеров и модераторов	Исполнитель привлекает к участию не менее 1 (одного) спикера и не менее 1 (одного) модератора. Спикер одновременно может выступать в качестве модератора.
4.2.	Требования к спикерам и модераторам	<p><u>Требования к спикеру.</u></p> <p>Спикер должен иметь высшее или среднее профессиональное образование и обладать квалификацией, необходимой для</p>

		<p>проведения семинара по соответствующей теме. В качестве подтверждения квалификации представляются соответствующие документы (диплом о высшем или среднем профессиональном образовании и не менее одного из следующих документов: сертификат, документ о повышении квалификации / переподготовке и т.п.).</p> <p>Спикер должен иметь опыт участия в аналогичных мероприятиях (семинары, тренинги, мастер-классы, обучающие проекты и др.) не менее 2 (двух) лет по заявленной теме в качестве спикера. В качестве подтверждения опыта представляются рекомендательные письма, благодарственные письма, отзывы, презентационные материалы, используемые на аналогичных мероприятиях, иные документы.</p> <p><u>Требования к модератору.</u></p> <p>Модератор семинара должен выполнять координацию мероприятия во время его проведения: представление спикеров, ведение дискуссии (в том числе в чате), передача слова между спикером (спикерами) и участниками.</p> <p>Спикер (спикеры) и модератор должны поддерживать деловой стиль в одежде и этику делового общения на протяжении всего мероприятия.</p> <p><u>Согласование спикера и модератора.</u></p> <p>Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения договора предоставляет Заказчику на согласование кандидатуру спикера и кандидатуру модератора, а также следующие документы в отношении представленных кандидатур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - резюме спикера; - документы, подтверждающие квалификацию (диплом о высшем или среднем профессиональном образовании и не менее одного из следующих документов: сертификат, документ о повышении квалификации / переподготовке и т.п.); - документы, подтверждающие опыт участие спикера в аналогичных мероприятиях (рекомендательные письма, благодарственные письма, отзывы, презентационные материалы, используемые на аналогичных мероприятиях, иные документы); - согласие спикера, модератора на обработку персональных данных по форме Заказчика (оформляется и подписывается каждым привлекаемым спикером, модератором). <p>В случае несогласования Заказчиком кандидатур спикера и/или модератора Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней направляет Заказчику новые кандидатуры спикера и/или модератора с приложением документов, подтверждающих квалификацию и опыт работы спикера, задействованного в семинаре, согласий спикера, модератора на обработку персональных данных.</p> <p>Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты согласования кандидатуры спикера представляет Заказчику согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения по форме Заказчика, подписанное спикером, для целей размещения Заказчиком информации о проводимом мероприятии на официальном сайте Заказчика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и аккаунтах Заказчика в социальных сетях.</p>
5.	Информационное сопровождение семинара	
5.1.	Анонсирование	В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения договора

	семинара	<p>Исполнитель согласует с Заказчиком анонс мероприятия (пост в виде информации о проводимом мероприятии и афишу мероприятия), посвященный проводимому семинару с целью анонсирования семинара и привлечения потенциальных участников, в том числе для размещения информации о проводимом семинаре в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>Пост о проводимом семинаре включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заголовок (одно предложение). 2. Текст должен быть содержательным. Минимальный объем текста – 1 тыс. печатных знаков. 3. Обязательно указать в посте дату проведения семинара, тему семинара, Ф.И.О. и регалии спикера, организатора семинара (Заказчика), требования к участникам, краткое содержание семинара. 4. Текст должен быть написан литературным русским языком для использования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», без грамматических и фактических ошибок. <p>Афиша семинара должна быть разработана Исполнителем в соответствии с брендбуком «Мой бизнес» и адаптирована для размещения на сайте Заказчика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и аккаунтах Заказчика в социальных сетях.</p> <p>Заказчик предоставляет Исполнителю брендбук «Мой бизнес» в электронном виде для разработки афиши мероприятия в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения запроса Исполнителя, но не ранее заключения договора.</p> <p>Исполнитель обеспечивает продвижение информации о проводимом семинаре в социальных сетях. Количество анонсов в социальной сети «ВКонтакте» – не менее 3 (трех) в разных тематических сообществах (группах) и/или личных страницах.</p> <p>Требования к сообществам (группам) и/или личным страницам в социальной сети «ВКонтакте»: количество подписчиков – не менее 3 000 человек. Тематика сообщества (группы) должна соответствовать теме семинара.</p> <p>Анонс, даты выходов анонса, а также перечень тематических сообществ (групп) и/или личных страниц предварительно согласуются с Заказчиком.</p> <p>Все рекламные информационные посты должны сопровождаться хэштегом #нацпроектМСП, «#МойБизнес», «#МойБизнес43».</p> <p>В анонсе в обязательном порядке должна быть указана следующая информация: «Мероприятие реализуется центром «Мой бизнес» в рамках национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», инициированного Президентом России. На афише должен быть размещен логотип национального проекта «Малое и среднее предпринимательства и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», логотип центра «Мой бизнес».</p>
5.2.	Ограничения к размещению рекламы Исполнителя	<p>Не допускается реклама услуг Исполнителя и/или третьих лиц, размещение логотипа, фирменного стиля, фирменного хештега, фирменного наименования в рекламно-информационных, презентационных материалах, раздаточных и любых других материалах, связанных с проведением семинара, в том числе в рекламных материалах, направляемых по электронной почте и/или</p>

		иным электронным каналам связи потенциальным участникам.
6.	Отчетная документация об оказанных услугах	
6.1.	Срок и вид предоставления	<p>В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты проведения семинара Исполнитель предоставляет заказчику:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отчет об оказанных услугах в бумажном виде, подписанный Исполнителем; - акт сдачи-приемки оказанных услуг по форме Заказчика в 2 (двух) экземплярах, подписанный Исполнителем; - счет на оплату услуг, счет-фактуру (для плательщиков НДС). <p>Все отчетные документы должны быть подписаны уполномоченным должностным лицом Исполнителя и заверены печатью (при наличии). Копии документов должны быть заверены подписью уполномоченного лица Исполнителя и печатью (при наличии).</p>
6.2.	Требования к отчету об оказанных услугах	<p>Отчет об оказанных услугах должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - программу семинара; - афишу семинара; - скриншоты страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с анонсами о семинаре в социальных сетях; - реестр участников мероприятия по форме Заказчика в бумажном виде, подписанный Исполнителем, и в электронном виде в формате xls/xlsx посредством направления на электронную почту; - регистрационные формы (списки) с подписями участников мероприятия (при очном участии); - анкеты участников мероприятия по форме Заказчика, подписанные уполномоченными лицами участников мероприятия, и скрепленные печатью (при наличии); - фотоматериалы с проведенного семинара (в количестве не менее 5 (пяти) цветных фотографий).