УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Исполнительного директора

Некоммерческой организации «Фонд содействия

кредитованию субъектов малого и среднего

 предпринимательства Амурской области»

№ от «08» июня 2017 **г.**

**СТАНДАРТ**

**по разработке фирменного бренда в целях продвижения продукции амурских производителей на рынки других стран и регионов РФ**

Стандарт устанавливает основные требования к оказанию услуг по разработке фирменного бренда, в целях продвижения продукции амурских производителей на рынки других стран и регионов РФ.

**Общие термины и понятия**

**Клиент** - субъект малого и среднего предпринимательства, который соответствует критериям, установленным ст. 4 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (с учетом требований, предъявляемых частями 3 и 4 ст. 14 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»), сведения о котором включены в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства, зарегистрированный и осуществляющий свою деятельность на территории Амурской области.

**Представитель Клиента** - уполномоченное Клиентом лицо, непосредственно обратившееся за оказанием Услуги.

**Услуга** - разработке фирменного бренда, в целях продвижения продукции амурских производителей на рынки других стран и регионов РФ.

**Форма Услуги** — представляет собой способ оказания Услуги, предусмотренный пунктом 3.1 настоящего Стандарта,

**Заказчик** - некоммерческая организация «Фонд содействия кредитованию субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области».

**Исполнитель** — субъект предпринимательской деятельности — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания таких услуг, и заключивший с Заказчиком Соглашение о сотрудничестве и Договор на оказание Услуги

1. **Состав Услуги**

 1.1. Услуга включает в себя:

 1.1.1. разработка и изготовление образца и представление его Заказчику;

        1.1.2. изготовление фирменного бренда по ранее представленному образцу.

1. **Способ и место оказания Услуги**

2.1. Исполнитель принимает на себя обязательство оказать услуги по разработке и созданию фирменного стиля бренда. И передать заказчику установленные Договором отчетные документы.

* 1. Услуги оказываются силами и средствами Исполнителя. Исполнитель самостоятельно обеспечивает своих работников (специалистов) необходимыми инструментами, приборами, оборудованием, спецодеждой.
	2. Исполнитель несет ответственность за качество используемых при оказании услуг материалов.
1. **Срок оказания Услуги**

3.1. Срок оказания Услуги определяется емкостью запрашиваемой информации.

1. **Процедура оказания Услуги**

4.1. Исполнитель оказывает услуги в полном объеме, на высоком профессиональном уровне.

4.2. По требованию Заказчика исполнитель предоставляет промежуточные результаты о ходе оказания услуг по Договору.

4.3. В случае невозможности оказания услуг исполнитель в письменной форме извещает об этом Заказчика.

4.4. Исполнитель имеет право привлекать к исполнению Договора третьих лиц для разработки и изготовления фирменного бренда и образцов продукции.

4.5. Заказчик своевременно по запросу Исполнителя предоставляет имеющуюся информацию, необходимую для выполнения своих обязательств в рамках Договора.

4.6. Заказчик в любое время вправе осуществлять контроль за ходом оказания Исполнителем услуг в рамках Договора.

1. **Результат оказанной Услуги**

5.1. Исполнитель в дату, следующую за датой окончания услуги, обязан уведомить об этом Заказчика, передать документы, подтверждающие факт оказания услуги.

5.2. Документы, должны быть оформлены на имя Заказчика.

1. **Контроль оказания Услуги**

6.1.Контроль за качеством и сроками оказания Услуги осуществляется Заказчиком и включает в себя выявление нарушений положений, установленных настоящим Стандартом, рассмотрение жалоб Клиентов, принятие решений и подготовку ответов на обращения Клиентов.

6.2. Формами контроля предоставления Услуги являются:

 - проверка документального подтверждения оказания Услуги путем рассмотрения и анализа документов, являющихся результатом оказания Услуги;

 - контроль уровня удовлетворенности Клиентов качеством предоставления Услуги Исполнителем, осуществляемый путем опроса Клиентов с использованием средств телефонной связи;

 - рассмотрение Заказчиком обращений Клиентов на действия (бездействие) Исполнителя.

 Исполнительный директор

 Фонда содействию кредитования

 СМСП Амурской области Е.И.Шершнева