

# Стандарт оказания услуг

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт оказания услуг (далее Стандарт) определяет общие требования к оказанию услуг в рамках деятельности агентства комплексного маркетинга «Алькон».
2. Действие Стандарта распространяется на клиентов агентства – юридические лица или индивидуальные предприниматели, с которыми заключен Договор оказания услуг (далее Договор).

## II. ПРИНЦИПЫ ВЗАМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

3. Основными принципами взаимодействия агентства с клиентами являются надежность и открытость, под которыми понимается следующее:
  - оказывать услуги клиенту своевременно и в полном объеме, согласно условиям Договора и спецификации к Договору (далее Спецификация);
  - применять при оказании услуг законные методы и средства;
  - предоставлять клиенту ответы на письменные запросы о ходе оказания услуг в срок, согласно условиям Договора и Спецификации;
  - уведомлять клиента об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на качество и сроки оказания услуг;
  - соблюдать условия конфиденциальности, согласно условиям Договора и Спецификации.

## III. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ АГЕНТСТВОМ

4. Миссия агентства – «Упаковываем и продвигаем компании в интернете». В рамках настоящей миссии оказываются услуги, представленные на сайте агентства в разделе услуги <https://www.alkon.pro/services/>

## IV. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Агентство самостоятельно определяет объем, методы и средства необходимые для исполнения Договора оказания услуг.
6. В рамках услуги SEO-оптимизация сайта (продвижение в поисковых системах) могут быть проведены следующие работы и услуги:

## Технический SEO-аудит сайта

### Составление и согласование семантического ядра

### Технические правки по сайту при необходимости

Настройка robots.txt

Настройка карты сайта sitemap.xml и ее содержимого

Настройка редиректов «www» (с http, на https)

Настройка редиректов «/»

Настройка редиректов «index.php, index.html»

Настройки ответа сервера 404

Настройка циклических ссылок

Настройка сжатия изображений Gzip

Корректировка шаблона заголовков, иерархия заголовков H1-H6

Корректировка ошибочного написания заголовков H1-H6

Корректировка ссылок с 301 редиректом во внутренней перелинковке в контентной части

Правка «битых» ссылок во внутренней перелинковке сайта в контентной части

### Отслеживание целевых показателей

Регистрация в Яндекс Вебмастер

Установка счетчика Яндекс Метрика

### Работа с панелью (Яндекс.Вебмастер)

Проверка указанной региональности, корректировка при необходимости

Проверка главного зеркала, «склейка» с неглавными

Проверка загруженной sitemap.xml

### Конверсии и лиды

Настройка целей на формы и кнопки

Подготовка воронок и целей для отслеживания конверсий и лидов

Добавление в Яндекс.Метрику согласованных воронок

### Установка сторонних сервис (онлайн-консультант, коллтрекинг, квиз и т.д.)

Установка кода на все страницы сайта

Добавление цели на отслеживание метрики

### Оптимизация сниппетов в поисковой выдаче

### Семантическая разметка (shema.org)

Разметка контактов в шапке и подвале

Разметка карточки товара

Разметка страницы контакты: телефон, адрес, рабочее время

Разметка хлебных крошек

Разметка страниц блога

Разметка отзывов на странице сайта (в рамках одного шаблона)

### Реализация микроразметки OpenGraph

Вывод заголовка статьи

Вывод ссылки на статью

Вывод изображения

Вывод короткого описания статьи

### Мониторинг состояния сайта в поисковых системах

Мониторинг доступности сайта (доменного имени и хостинга)

Анализ динамики позиций сайта по проработанным ключам

Анализ посещаемости сайта и источников трафика на основании данных счетчиков

---

Анализ индексации сайта по отчетам Вебмастера

---

Анализ изменений в поисковых алгоритмах

---

Исправление ошибок индексации, технических проблем на сайте, выявленных в процессе работы

---

#### **Оптимизация посадочных страниц сайта**

---

Создание, корректировка существующих страниц

---

Корректировка урлов, реализация ЧПУ (при необходимости)

---

Проработка метатегов Title, H1

---

Аналитика необходимости корректировки и/или размещения контента на страницах

---

#### **Создание контента на целевые страницы**

---

Составление ТЗ под каждую группу запросов.

---

Подготовка смысловой, полезной читателю, перелинковки под группу ключей на другие страницы сайта

---

Работа с контент-специалистом

---

Написание текста

---

Подбор фото для оформления текста из открытых фотобанков по коммерческой лицензии (фото клиента)

---

Корректировка текста редактором

---

Согласование с клиентом (возможно внесение не более 3 порций правок) (время на согласование не более 2 суток)

---

Подача на переобход проработанной страницы для ускорения индексации в Яндексе

---

#### **Размещение текстов на целевых страницах**

---

Верстка текстов и изображений

---

Оптимизации контента под мобильную версию

---

#### **Съем позиций по ключам с семантики**

---

#### **Сопровождение проекта персональным менеджером**

---

7. В рамках услуги **контекстная и таргетированная реклама** (настройка и размещение рекламных материалов в сети «Интернет») могут быть проведены следующие работы и услуги:

---

**Создание рекламного аккаунта и регистрация в системе**

---

**Исследование и сегментация целевой аудитории**

---

**Парсинг семантики**

---

**Подбор релевантных ключевых запросов**

---

**Минусовка нерелевантных слов и поисковых запросов на всю кампанию и на каждую группу**

---

**Разработка эффективных объявлений с УТП, продающими заголовками и UTM**

---

**Составление ТЗ для дизайнера на создание креативов**

---

**Настройка и корректировка ставок для максимально эффективного расходования бюджета**

---

**Составление майнд карты для визуализации структуры рекламных кампаний**

---

**Установка и настройка сквозной системы аналитики**

---

**Тестирование и оптимизация объявлений**

---

А/В тестирование различных вариантов объявлений

---

Анализ эффективности заголовков, описаний, расширений

---

Внесение изменений для повышения CTR и конверсий

---

**Корректировка ставок**

---

Мониторинг стоимости клика (CPC) и позиции объявлений

---

Регулировка ставок по ключевым словам

---

Использование стратегий автоматического управления ставками

---

## Минусация нецелевых "мусорных" запросов

Анализ поисковых запросов для выявления нерелевантных запросов

Добавление минус-слов для исключения неэффективных запросов

Обновление минус-списков по мере необходимости

## Пополнение баланса личного кабинета

Контроль за остатком бюджета для предотвращения простоя кампаний

Планирование бюджета на следующий период

Создание новых рекламных групп и объявлений с учетом актуальных целей

## Анализ конкурентов и рыночной ситуации

Мониторинг рекламных активностей конкурентов

Внесение корректировок в стратегию на основе конкурентного анализа

## Работа с посадочными страницами

Анализ поведения пользователей на сайте/лендинге после клика по рекламе

Внесение рекомендаций по улучшению конверсии на посадочных страницах

8. В рамках услуги **создание сайта** (разработка и техническое сопровождение сайтов и мобильных приложений) могут быть проведены следующие работы и услуги:

## Анализ конкурентов

### Составление структуры

### Создание динамических прототипов

### Проработка UX-логики

### Проработка индивидуального дизайна

### Верстка и адаптация

### Установка на CMS, выбранное под требования клиента

### Разработка функционала (не считая синхронизации со сторонними сервисами)

### Наполнение контентом

### Регистрация домена

### Публикация на хостинге

## V. МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

9. Агентство по заданиям клиента оказывает услуги в рамках согласованного Договора и Спецификации (при наличии).
10. Договор регламентирует предмет и порядок оказания услуг, права и обязанности сторон, стоимость услуг и порядок расчетов, порядок сдачи-приемки оказанных услуг, обмен информацией и документами, передачу исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности, ответственность сторон, порядок разрешения споров, условия конфиденциальности, срок действия договора и условия расторжения, заверения об обстоятельствах, обработку персональных данных.
11. Для решения всех вопросов, связанных с оказанием услуг, назначаются ответственные лица со стороны агентства и клиента, которые обладают полномочиями для осуществления действий, необходимых для выполнения обязательств по Договору.

12. Коммуникация ответственных лиц происходит посредством обмена текстовыми сообщениями по электронной почте и/или через мессенджеры.

## VI. СТАНДАРТ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА

13. Основными показателями доступности и качества оказания услуг являются:

- возможность обращения за оказанием услуг посредством:
  - заполнения контактной формы на сайте <https://www.alkon.pro>;
  - звонка на контактный номер телефона, указанный на сайте агентства;
  - отправки текстового сообщения по электронной почте и/или через мессенджеры.
- соблюдение сроков и обязательств предоставления услуг согласно условиям Договора и Спецификации;
- техническая возможность осуществления электронного документооборота;
- возможность оставить обратную связь о качестве предоставления услуги на электронный адрес: [dand@alkon.pro](mailto:dand@alkon.pro)

14. Агентство несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора в порядке, предусмотренном Договором, а также нормами действующего законодательства Российской Федерации.