**Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement)**

Настоящее Соглашение определяет условия предоставления услуг по использованию программного обеспечения “BookMyStay” и регулирует отношения между Пользователем и Исполнителем.

**Стороны соглашения**

Соглашение устанавливаются между Исполнителем («BookMyStay») и Пользователем.

**Сроки действия соглашения**

С 01.01.2024 до 01.01.2027.

**Расписание работы сервиса**

* Доступ к службам поддержки сервисам: Круглосуточно
* Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов: Выполняется c 9:00 – 18:00 по будням
* Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос:
* Гарантированное время отклика на запрос к сервису: Выполняется c 9:00 – 18:00 по будням
* Гарантированная доступность сервиса (вероятность безотказной работы в процентах: 97%

**Описание способов оплаты**

Оплата проводится через электронные деньги WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI, PayPal, банковской картой Visa/MasterCard, банковским переводом.

**Контакты администрации сервиса**

Администрация сервиса может быть контактирована по адресу:

ООО «BookMyStay»

Телефон: +375445625902

E-mail: BookMyStay@gmail.ru

Адрес: г. Минск ул. Бобруйская 25

Расчетный счет : 12345678901234567890

БАНК : ОАО «Беларусьбанк»

БИК : 123456789

ИНН : 123456789

КПП : 123456789

ОГРН : 1234567890123

**Организационное обеспечение информационной системы.**

1) Владелец - физическое лицо, которое владеет информационной системой.

2) "BookMyStay" - организация, которая позволяет продавать автомобили.

Организационная структура:

* Отдел разработки - отвечает за разработку сервиса. Состоит из 5 человек.
* Отдел маркетинга - отвечает за продвижение и рекламу сервиса, а также за привлечение и удержание клиентов. Состоит из 1 человека.
* Отдел финансов - отвечает за формирование и контроль бюджета организации, расчеты с клиентами и партнерами. Состоит из 2 человек.
* Отдел администрирования - отвечает за администрирование серверов. Состоит из 1 человека.
* Отдел безопасности - отвечает за безопасность сервиса. Состоит из 2 человек.
* Отдел тестирования - отвечает за тестирование сервиса. Состоит из 1 человека.