**Соглашение об уровне услуг (SLA)**

Между [Название компании], именуемой в дальнейшем "Администрация", в лице [ФИО], действующего на основании [Устава, доверенности], с одной стороны, и любым зарегистрированным на портале пользователем сети Интернет, именуемым в дальнейшем "Пользователь", заключили настоящее Соглашение об уровне услуг (SLA) о нижеследующем:

1. **Стороны соглашения**

***Администрация*** - сторона, предоставляющая услуги сервиса Выставка-маркетплейс NFT (далее - Сервис).

***Пользователь*** - любой зарегистрированный на портале пользователь сети Интернет, пользующийся услугами Сервиса.

2. **Сроки действия соглашения**

Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания и действует в течение [количество] лет.

3. **Расписание работы сервиса**

Сервис доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4. **Доступ к службам поддержки сервиса**

Пользователь может обратиться в службы поддержки Сервиса по следующим каналам:

* [адрес электронной почты];
* [номер телефона];
* [чат-бот].

5. **Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов**

Пользователь может сообщить о дефектах Сервиса по следующим каналам:

* [адрес электронной почты];
* [номер телефона];
* [чат-бот].

Администрация обязуется устранить дефекты Сервиса в течение [количество] рабочих дней с момента получения сообщения от Пользователя.

6. **Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос**

Пользователь может запросить изменение Сервиса по следующим каналам:

* [адрес электронной почты];
* [номер телефона];
* [чат-бот].

Администрация обязуется рассмотреть запрос Пользователя в течение [количество] рабочих дней с момента его получения.

7. **Гарантированное время отклика на запрос к сервису**

Администрация гарантирует, что время отклика на запрос к Сервису не будет превышать [значение] секунд.

8. **Гарантированная доступность сервиса (вероятность безотказной работы в процентах)**

Администрация гарантирует, что доступность Сервиса будет составлять не менее [значение]%.

9. **Описание способов оплаты**

Оплата услуг Сервиса осуществляется по [способ оплаты].

10. **Контакты администрации сервиса**

Контакты администрации сервиса:

* [адрес электронной почты];
* [номер телефона];

11. **Ответственность сторон**

Администрация несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством.

Пользователь несет ответственность за соблюдение условий настоящего Соглашения.

12. **Разрешение споров**

Все споры и разногласия, возникающие между сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения, разрешаются путем переговоров.

В случае невозможности урегулирования споров путем переговоров они подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

13. **Заключительные положения**

Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой стороны.

Администрация Пользователь

[Название компании] [ФИО]

[ФИО] [должность]

[дата] [дата]

*Раздел 2. Организационное обеспечение информационной системы*

1. Владелец

Владелец информационной системы (ИС) - это лицо или организация, которая несет ответственность за ее создание, развитие и эксплуатацию. В случае с сервисом Выставка NFT владельцем является компания «Выставка NFT».

2. Организационная структура

Для обеспечения функционирования ИС необходимо создать соответствующую организационную структуру. В состав организационной структуры могут входить следующие отделы:

* ***Отдел разработки*** - занимается разработкой программного обеспечения ИС.
* ***Отдел эксплуатации*** - обеспечивает бесперебойную работу ИС.
* ***Отдел поддержки пользователей*** - оказывает помощь пользователям в работе с ИС.

#### Отдел разработки

**Назначение:** разработка программного обеспечения ИС.

#### Состав:

* ***Руководитель отдела*** - отвечает за общее руководство отделом.
* ***Разработчики*** - занимаются разработкой программного обеспечения ИС.
* ***Тестировщики*** - проводят тестирование программного обеспечения ИС.

Должности:

* ***Руководитель отдела разработки***
* ***Разработчик программного обеспечения***
* ***Тестировщик программного обеспечения***

#### Отдел эксплуатации

**Назначение:** обеспечение бесперебойной работы ИС.

#### Состав:

* ***Руководитель отдела*** - отвечает за общее руководство отделом.
* ***Администраторы***- обеспечивают бесперебойную работу ИС.
* ***Системные администраторы*** - отвечают за безопасность ИС.

#### Должности:

* ***Руководитель отдела эксплуатации***
* ***Администратор ИС***
* ***Системный администратор***

#### Отдел поддержки пользователей

**Назначение:** оказание помощи пользователям в работе с ИС.

#### Состав:

* ***Руководитель отдела*** - отвечает за общее руководство отделом.
* ***Консультанты*** - оказывают помощь пользователям в работе с ИС.

#### Должности:

* ***Руководитель отдела поддержки пользователей***
* ***Консультант по работе с ИС***

### Обязанности сотрудников

Сотрудники отделов должны выполнять следующие обязанности:

* **Отдел разработки:**
  + Разрабатывать программное обеспечение ИС в соответствии с требованиями.
  + Тестировать программное обеспечение ИС.
  + Устранять дефекты программного обеспечения ИС.
* **Отдел эксплуатации**:
  + Обеспечивать бесперебойную работу ИС.
  + Обновлять программное обеспечение ИС.
  + Обеспечивать безопасность ИС.
* **Отдел поддержки пользователей:**
  + Оказывать помощь пользователям в работе с ИС.
  + Отвечать на вопросы пользователей.
  + Решать проблемы пользователей.

#### Организационный процесс

***Организационный процесс*** - это совокупность действий, направленных на создание, развитие и эксплуатацию ИС.

Основные этапы организационного процесса:

* ***Планирование*** - разработка плана организационного обеспечения ИС.
* ***Организация***- создание организационной структуры и определение обязанностей сотрудников.
* ***Реализация***- выполнение планов и мероприятий по организационному обеспечению ИС.
* ***Контроль***- отслеживание хода выполнения планов и мероприятий по организационному обеспечению ИС.

#### Оценка эффективности организационного обеспечения

Эффективность организационного обеспечения ИС оценивается по следующим критериям:

* ***Надежность*** - способность ИС выполнять свои функции в соответствии с требованиями.
* ***Эффективность***- соотношение между затратами на создание и эксплуатацию ИС и результатами ее использования.
* ***Отзывчивость***- способность ИС быстро реагировать на изменения в среде.