**Соглашение об уровне услуг (SLA) для Сервиса Продажи Авиабилетов**

1. Стороны соглашения:

1.1 Пользователь

1.2 Исполнитель:

Jungle\_Airlines

post@gmail.com

2. Сроки действия соглашения:

Соглашение начинает свое действие с момента подписания и действует на протяжении 12 месяцев с возможностью продления.

3. Расписание работы сервиса:

Сервис будет доступен пользователям 24/7, за исключением периодов предварительного уведомления о техническом обслуживании.

4. Доступ к службам поддержки сервиса:

Поддержка сервиса будет предоставляться по следующим каналам:

- Электронная почта: help\_Jungle\_Airlanes@gmail.com

- Телефон: +37544483434

- Онлайн-чат

5. Процедура сообщения о дефектах и порядок исправления:

Пользователи могут сообщать о дефектах через:

- Электронную почту поддержки

- Форму обратной связи на сайте

Исполнитель обязуется исправить выявленные дефекты в течение 72 часов после получения уведомления.

6. Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа:

Запросы на изменение сервиса подаются посредством электронной почты. Исполнитель обязуется рассмотреть запрос в течение, 5 рабочих дней и предоставить ответ.

7. Гарантированное время отклика на запрос к сервису:

Гарантированное время отклика на запросы 3 минут в рабочее время.

8. Гарантированная доступность сервиса:

Сервис обеспечивает гарантированную доступность не менее 99% в течение каждого месяца.

9. Описание способов оплаты:

Вся оплата производится путем перевода средств с электронного кошелька, либо же банковского перевода.

10. Контакты администрации сервиса:

Тех. Поддержка:

Иван   
[ivan@gmail.com](mailto:ivan@gmail.com)

+375444328432

Финансовый отдел:

Ирина

[irina@gamil.com](mailto:irina@gamil.com)

+37534324243

**2. Раздел "Организационное обеспечение информационной системы"**

1. Владелец:

1.1 Наименование: JungleAirlanes

1.2 Описание:

Компания по продаже онлайн авиа-билетов

1.3 Контактные данные:

Email: [post@gmail.com](mailto:post@gmail.com)

2. Организационная структура:

2.1 Отделы:

2.1.1 Отдел разработки:

Назначение: занимается проектированием, разработкой и тестированием Интернет-сервиса.

- Состав:

- Руководитель отдела разработки

- Разработчики

- Тестировщики

- Дизайнеры интерфейса

2.1.2 Отдел продаж:

- Назначение: занимается продвижением и продажей услуг, связанных с Интернет-сервисом.

- Состав:

- Руководитель отдела продаж

- Специалисты по клиентскому обслуживанию

2.1.3 Отдел поддержки:

- Назначение: осуществляет техническую поддержку клиентов, отвечает на запросы и решает проблемы.

- Состав:

- Руководитель отдела поддержки

- Специалисты технической поддержки

2.2. Должности

1) Руководитель отдела разработки. Занимается проектированием целого проекта, раздает задачи для всего отдела.

2) Разработчики. Выполняют разработку и поддержание интернет-сервиса.

3) Тестировщики. После выполнения разработчиками задачи, тестировщики исследуют проект на наличие багов и неполадок.

4) Дизайнеры интерфейса. Они выполняют макетирование интернет-сервиса для разработчиков, по стандартам дизайна, для того чтобы пользователю было удобно пользоваться приложением.

5) Руководитель отдела продаж занимается продажами всего интернет-сервиса, а также разделяет задачи для своих сотрудников.

6) Специалисты по клиентскому обслуживанию выполняют сами продажи с клиентом, если они не могут справится сами, а также выполняют составление электронных билетов и их статусов.

7) Руководитель отдела поддержки занимается вопросами по улучшению предоставления поддержки для клиентов, а также он ставит задачи для своих подчинённых.

8) Специалисты технической поддержки выполняют поддержку клиентов, в случае если у них появились вопросы, и они обратились в поддержу.