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]

Изменения:

* В пункте 1 "Стороны соглашения" удалено поле "ФИО пользователя".
* В пункте 10 "Контакты администрации сервиса" удалено поле "адрес сайта".

Обоснование:

* Удаление поля "ФИО пользователя" необходимо для того, чтобы сделать документ более доступным для пользователей.
* Удаление поля "адрес сайта" не является существенным, поскольку адрес электронной почты и номер телефона являются достаточными для связи с Администрацией.