Соглашение об уровне услуг (SLA) для Сервиса "Доска объявлений"

Стороны соглашения:

1. Владелец: ООО "Интернет объявления", адрес: ул. Примерная, 12345, Творческий город, Творческая область, Республика Беларусь. Телефон: +375 (17) 123-45-67. Электронная почта: info@internet-ads.by.

2. Поставщик сервиса: ООО "ТехноСервис", адрес: ул. Техническая, 54321, Техноград, Технический край, Республика Беларусь. Телефон: +375 (29) 987-65-43. Электронная почта: support@tech-service.by.

Сроки действия соглашения:

Срок действия данного SLA начинается с момента его подписания и действует до 31 декабря 2030.

Расписание работы сервиса:

Сервис "Доска объявлений" доступен для использования 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением плановых технических работ, которые будут проводиться каждый вторник месяца с 2:00 до 5:00 по местному времени.

Доступ к службам поддержки сервиса:

- Техническая поддержка: Пн-Пт, с 9:00 до 18:00 по местному времени. Телефон: +375 (17) 111-22-22. Электронная почта: support@internet-ads.by.

- Административная поддержка: Пн-Пт, с 9:00 до 17:00 по местному времени. Телефон: +375 (17) 333-44-44. Электронная почта: admin@internet-ads.by.

- Поддержка по вопросам безопасности: Круглосуточно. Телефон: +375 (17) 555-66-66. Электронная почта: security@internet-ads.by.

Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов:

1. Пользователь может сообщить о дефекте сервиса, обратившись в техническую поддержку по указанным контактам.

2. Техническая поддержка фиксирует дефект, предоставляет уникальный идентификатор дефекта, и сообщает о нем Владельцу.

3. Владелец устанавливает приоритет дефекта и согласовывает с Поставщиком сроки его исправления.

4. Поставщик сервиса исправляет дефект в установленные сроки и уведомляет Владельца о завершении работ.

Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос:

1. Владелец может подать запрос на изменение сервиса, направив его в административную поддержку.

2. Административная поддержка регистрирует запрос, выделяет уникальный идентификатор, и передает его на рассмотрение Поставщику сервиса.

3. Поставщик рассматривает запрос, оценивает его целесообразность и согласовывает с Владельцем сроки и условия внедрения изменений.

4. Владелец получает ответ на свой запрос, включая решение и согласованные изменения, если они приняты.

Гарантированное время отклика на запрос к сервису:

Гарантированное время отклика на запросы пользователей к сервису составляет 4 часа с момента получения запроса.

Гарантированная доступность сервиса (вероятность безотказной работы в процентах):

Сервис "Доска объявлений" гарантирует доступность не менее 99% в течение каждого месяца.

Описание способов оплаты:

Платежные условия и способы оплаты оговариваются в отдельном договоре между Владельцем и Поставщиком сервиса.

Контакты администрации сервиса:

- Администратор Сервиса "Доска объявлений": Иван Иванов, Телефон: +375 (17) 777-88-88, Электронная почта: admin@internet-ads.by.

- Техническая поддержка: Мария Смирнова, Телефон: +375 (17) 111-22-22, Электронная почта: support@internet-ads.by.

- Административная поддержка: Анна Петрова, Телефон: +375 (17) 333-44-44, Электронная почта: admin@internet-ads.by.

- Поддержка по вопросам безопасности: Дмитрий Козлов, Телефон: +375 (17) 555-66-66, Электронная почта: security@internet-ads.by.

Организационное обеспечение информационной системы

Владелец:

Наименование организации: ООО "Интернет объявления"

Контактные данные: Адрес: ул. Примерная, 12345, Творческий город, Творческая область, Республика Беларусь. Телефон: +375 (17) 123-45-67. Электронная почта: info@internet-ads.by.

Организационная структура Владельца:

- Отдел разработки и поддержки:

- Назначение: Разработка, сопровождение и поддержка Сервиса "Доска объявлений".

- Состав:

- Иван Иванов (Руководитель отдела)

- Мария Смирнова (Техническая поддержка)

- Анна Петрова (Административная поддержка)

- Дмитрий Козлов (Поддержка по вопросам безопасности)

Должности:

- Руководитель отдела разработки и поддержки: Иван Иванов. Основные обязанности включают управление разработкой и обеспечением работы Сервиса "Доска объявлений".

- Технический специалист: Мария Смирнова. Основные обязанности включают техническую поддержку пользователей сервиса.

- Административный специалист: Анна Петрова. Основные обязанности включают административное сопровождение сервиса и взаимодействие с клиентами.

- Специалист по безопасности: Дмитрий Козлов. Основные обязанности включают обеспечение безопасности информационной системы и реагирование на угрозы.