Описание организационной структуры

Соглашение об уровне услуг (SLA)

1. Стороны соглашения

Настоящее Соглашение об уровне услуг (SLA) заключается между:

- Интернет-магазин видеоигр (в дальнейшем «Поставщик услуг»), юридическое лицо, зарегистрированное по адресу ул. Свердлова 13а, и

- пользователями (в дальнейшем «Клиенты»), которые используют сервис Интернет-магазин видеоигр.

2. Сроки действия соглашения

Данное соглашение вступает в силу с 01.09.2024 и остается в силе до тех пор, пока Клиенты используют услуги Поставщика услуг или до момента его отмены одной из сторон с предварительным уведомлением за 30 дней.

3. Расписание работы сервиса

Сервис Интернет-магазин видеоигр работает круглосуточно, семь дней в неделю, за исключением периодов планового технического обслуживания. Поставщик услуг будет уведомлять Клиентов о времени и длительности плановых работ не менее чем за 48 часов до их начала.

4. Доступ к службам поддержки сервиса

Клиенты могут получить доступ к службе поддержки через следующие каналы:

- электронная почта: support@Vadimka.com

- телефон: +375299780571

- онлайн-чат: доступен на сайте с 02.09.2024.

Часы работы службы поддержки: с 9:00 до 18:00 по МСК, с понедельника по пятницу.

5. Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов

Клиенты должны сообщать о любых дефектах или проблемах сервиса через службу поддержки. Поставщик услуг обязуется:

- подтвердить получение сообщения о дефекте в течение 1 рабочего часа.

- предоставить оценку времени исправления дефекта в течение 4 рабочих часов.

- исправить дефект в разумные сроки, в зависимости от его сложности и влияния на пользователей.

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

Клиенты могут направлять запросы на изменение сервиса через службу поддержки. Поставщик услуг обязуется:

- подтвердить получение запроса в течение 1 рабочего часа.

- провести анализ запроса и предоставить ответ в течение 3 рабочих дней.

- при необходимости, провести обсуждение с Клиентом для уточнения деталей запроса.

7. Гарантированное время отклика на запрос к сервису

Поставщик услуг обязуется предоставить гарантированное время отклика на запросы Клиентов в течение 1 рабочего часа для срочных запросов и в течение 4 рабочих часов для обычных запросов.

8. Гарантированная доступность сервиса

Поставщик услуг гарантирует доступность сервиса на уровне 99,5% в месяц, что означает, что сервис может быть недоступен не более чем 3,6 часов в месяц по причинам, не связанным с плановым обслуживанием.

9. Описание способов оплаты

Клиенты могут оплачивать услуги Интернет-магазина видеоигр следующими способами:

- кредитные и дебетовые карты: Visa, MasterCard, American Express.

- электронные кошельки: PayPal, Яндекс.Деньги и другие.

- банковские переводы: по запросу.

Оплата производится в соответствии с тарифами, указанными на сайте в момент оформления заказа.

10. Контакты администрации сервиса

Для получения дополнительной информации или в случае вопросов, связанных с данным соглашением, Клиенты могут обращаться по следующим контактам:

- электронная почта: admin@Vadimka.com

- телефон: +375299780571

Организационное обеспечение информационной системы

Владелец

Интернет-сервис Интернет-магазин видеоигр принадлежит компании BerezkaCor, зарегистрированной по адресу ул. Свердлова 13а. Компания специализируется на разработке и продаже видеоигр, а также предоставляет услуги цифровой дистрибуции через свой интернет-магазин.

Организационная структура

Для эффективного управления и поддержки интернет-сервиса Интернет-магазин видеоигр была создана организационная структура, состоящая из следующих отделов:

1. Отдел разработки

Назначение: этот отдел отвечает за проектирование, разработку и обновление функционала интернет-сервиса.

Состав:

- руководитель отдела разработки: Берёзка Вадим Сергеевич — координация работы команды, планирование задач.

- разработчики: 3-5 специалистов — разработка программного обеспечения, реализация новых функций.

- дизайнер: Берёзка Вадим Сергеевич — создание интерфейса и графического оформления сервиса.

- тестировщики: 2 специалиста — тестирование функционала, выявление и исправление ошибок.

2. Отдел поддержки пользователей

Назначение: обеспечение качественной поддержки клиентов, обработка запросов и решение проблем пользователей.

Состав:

- руководитель отдела поддержки: Берёзка Вадим Сергеевич — управление командой, анализ эффективности работы.

- специалисты по поддержке: 4-6 человек — помощь пользователям через электронную почту, телефон и онлайн-чат.

- модераторы: 2 специалиста — контроль за корректностью обсуждений на форумах, поддержание порядка в сообществе.

3. Отдел маркетинга

Назначение: разработка и реализация маркетинговых стратегий для продвижения интернет-сервиса и привлечения пользователей.

Состав:

- руководитель отдела маркетинга: Берёзка Вадим Сергеевич — планирование маркетинговых кампаний, анализ рынка.

- специалисты по контенту: 2-3 человека — создание рекламных материалов, работа с социальными сетями.

- аналитики: 1-2 специалиста — анализ данных по продажам и пользовательскому поведению.

4. Финансовый отдел

Назначение: управление финансовыми потоками компании, планирование бюджета и оценка стоимости разработки и поддержки сервиса.

Состав:

- финансовый директор: Берёзка Вадим Сергеевич — руководство финансовыми процессами, составление отчетности.

- бухгалтер: Берёзка Вадим Сергеевич — ведение бухгалтерского учета, расчет заработной платы и налогов.

- аналитик: Берёзка Вадим Сергеевич — анализ финансовых данных, составление прогнозов.

5. Отдел ИТ и безопасности

Назначение: обеспечение технической поддержки и безопасности интернет-сервиса.

Состав:

- IT-менеджер: Берёзка Вадим Сергеевич — управление IT-инфраструктурой, координация работы отдела.

- системные администраторы: 2 человека — настройка и поддержка серверов, управление сетевой инфраструктурой.

- специалисты по безопасности: 1-2 человека — мониторинг и защиту информационных систем от угроз.

Оценка стоимости разработки и поддержки сервиса

Для оценки стоимости разработки и поддержки интернет-сервиса Интернет-магазин видеоигр необходимо учитывать следующие аспекты:

- заработная плата сотрудников: оценка затрат на оплату труда всех членов команды, включая разработчиков, тестировщиков, специалистов по поддержке и менеджеров.

- технические ресурсы: затраты на серверы, хостинг, лицензии на программное обеспечение и инструменты разработки.

- маркетинговые расходы: бюджет на рекламные кампании, продвижение в социальных сетях и другие маркетинговые активности.

- операционные расходы: коммунальные услуги, аренда офисных помещений и другие текущие расходы.