1. **Соглашение об уровне услуг**

Стороны соглашения:

Настоящее Пользовательское соглашение устанавливает правила и условия, регулирующие взаимоотношения между компанией и пользователями сети Интернет при использовании интернет-сервиса "Comeon".

Сроки действия соглашения:

Исполнитель обязуется предоставлять услуги Пользователю сети качественно и в соответствии с установленными сроками, при условии, что Пользователь соблюдает все условия данного соглашения. Предоставление услуг не имеет ограниченного срока действия. Однако, в случае нарушения правил сервиса со стороны Пользователя, данное соглашение может быть прекращено и перестать действовать.

Расписание работы сервиса:

Сервис "Comeon" имеет круглосуточный режим работы и предоставляет возможность пользователю просматривать видеоматериалы в любое время суток. Однако, чтобы обеспечить непрерывность и стабильность работы сервиса, в некоторых случаях могут проводиться технические работы. Во время проведения таких работ доступ к сервису временно ограничивается или приостанавливается. Пользователям будет предоставлена заранее информация о запланированных технических работах и временных ограничениях, чтобы они могли воспользоваться сервисом без помех в другое время.

Доступ к службам поддержки сервиса:

Служба поддержки сервиса "Comeon" осуществляется администрацией и модераторами, которые отвечают за общее управление и контроль контента. Также в сервисе предусмотрен отдельный блок с заранее подготовленными вопросами и ответами, чтобы пользователи могли быстро найти нужную информацию.

Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов:

Если Пользователь обнаруживает дефекты, недочёты или недоработки в сервисе "Comeon" и желает сообщить о них, у него есть возможность отправить письмо на email-адрес [comeon@gmail.com](mailto:comeon@gmail.com). Данный адрес был создан для обратной связи между модераторами сервиса и пользователями. Если модераторы подтвердят факт существования проблемы или недочёта в сервисе, они передадут сообщение в отдел разработки и администрацию. Предложения по улучшению сервиса будут обработаны в том же порядке.

Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос:

Пользователи могут отправлять свои предложения по улучшению или исправлению сервиса "Comeon" на email-адрес [comeonRepair@gmail.com](mailto:comeonRepair@gmail.com). Служба поддержки обязуется отвечать на такие сообщения в течение 12 часов в рабочие часы, а в случае сообщений о некорректной работе сервиса — в течение одного часа. Предложения и проблемы, высказанные пользователями, тщательно анализируются модераторами, передаются в отдел разработки и администрацию для рассмотрения и внедрения. Служба поддержки стремится к активному сотрудничеству с пользователями, обеспечивая оперативное реагирование и удовлетворение их потребностей. Голос и мнение каждого пользователя важны и принимаются во внимание для постоянного улучшения сервиса "Comeon".

Гарантированное время отклика на запрос к сервису:

Гарантированное время отклика на запрос к сервису - 99.9%.

Гарантированная доступность сервиса:

Сервис "Comeon" будет доступен 24 часа в сутки. Единственной причиной его временной недоступности может быть проведение технических работ, которые могут занимать от 15 минут до неопределенного времени и могут быть выполняться любое количество раз.

Описание способов оплаты:

В сервисе "Comeon" имеется опция безналичного расчёта через платформы

PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay позволяющая пользователям оплачивать услуги.

Контакты администрации сервиса:

ООО «ComeonCompany»

Юридический и почтовый адрес: 220006, г. Минск,

ул. Бобруйская, д.25

Тел.: 375 (33) 345-67-89

E-mail: [comeon@gmail.com](mailto:comeon@gmail.com)

1. **Организационное обеспечение информационной системы**

Владелец: Физическое лицо, владеющее всеми правами и контрольным пакетом акций сервиса.

Организация: ООО " ComeonCompany", обладающее лицензией и правом на проведение организационно-исполнительных работ на веб-сервисе.

Отделы компании:

* + Модераторы: Отвечают за первоначальную обработку ошибок рассмотрение заявок по улучшению сервиса.
  + Дизайнеры: Занимаются разработкой макетов и прототипов всех компонентов страницы.
  + Верстальщики: Отвечают за создание визуальной части веб-сервиса на основе предоставленных макетов (front-end-разработка).
  + Клиент-Логика отдел: Занимается подключением базы данных, созданием логических узлов и разработкой ролей веб-сервиса.
  + Оптимизаторы: Отвечают за обеспечение лучшего времени отклика на запросы при использовании нагружающих технологий и компонентов.
  + Маркетинговый отдел: Занимается продвижением сервиса в массы и разработкой стратегий для различных социальных сетей (Instagram, TikTok, YouTube).
  + Финансовый отдел: Отвечает за распределение бюджета компании, выплату зарплат сотрудникам и уплату налогов.
  + Команда технической поддержки: Отвечает за обработку запросов пользователей, решение технических проблем и предоставление помощи в использовании сервиса.
  + Аналитический отдел: Занимается сбором и анализом данных о продажах, поведении пользователей и эффективности маркетинговых кампаний для принятия обоснованных решений и улучшения сервиса.
  + Безопасность и защита данных: Включает команду, отвечающую за обеспечение безопасности информации пользователей, предотвращение несанкционированного доступа и защиту от взломов или кибератак.
  + Поставщики платежных систем: Сотрудничество с различными платежными системами, такими как банковские провайдеры, платежные шлюзы или платежные агрегаторы, для обеспечения разнообразных вариантов оплаты для пользователей.
  + Управление контентом: Команда, отвечающая за обновление и добавление информации о мероприятиях, включая расписания, цены и описания, чтобы пользователи имели актуальную и полезную информацию.
  + Развитие и инновации: Отдел, занимающийся исследованием новых технологий, трендов в индустрии развлечений и развитием новых функций и возможностей для улучшения сервиса.