

Описание услуги

«Букинг»

УТВЕРЖДЕНО
ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОРОМ
А.В.КУЗЬМЕНКО

ОГЛАВЛЕНИЕ

Описание услуги

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛОССАРИЙ

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ

ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

Инциденты

Доступность

Надежность

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок и уровень качества предоставления услуги «Букинг». Описание услуги определяет возможности Заказчика при использовании доступа к облачному сервису «Букинг» сайта Киноплан (<https://kinoplan24.ru>).

ГЛОССАРИЙ

Инцидент – это событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества услуги.

Киноплан — комплексная система составления расписания и автоматизации кинопоказа для кинотеатров и дистрибьюторов, <https://kinoplan24.ru>

ПО — программное обеспечение.

Рабочее время — день с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 (московское время). Рабочие дни определяются в соответствии с законодательством РФ.

Срок подписки — период, в течение которого Исполнитель обязан предоставлять Заказчику услугу. Вступает в силу после успешной оплаты подписки и ее регистрации.

Услуга «Букинг» — предоставление Заказчику доступа к облачному сервису «Букинг» сайта Киноплан (<https://kinoplan24.ru>).

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ

Услуга «Букинг» предоставляется кинотеатрам, как платный доступ к набору функций разделов сервиса «Киноплан». Набор указанных функций помогает Заказчику сократить время на поиск информации о предстоящих релизах, свести планы проката разных дистрибьюторов и сделать проще совместную работу сотрудников кинотеатра. Заказчик получает доступ к следующему функционалу/инструментам:

- 1) Возможность формирования репертуара
- 1) Составление предварительного расписания
- 2) Доступ к истории изменений репертуара
- 3) Возможность многопользовательского доступа
- 4) Оформление заявок на прокат (в формате excel)

Данная услуга предоставляет Заказчику доступ в следующие разделы текущего сервиса «Киноплан»:

- 1) Расписание сеансов (Составление расписания сеансов).
- 2) Медиапланирование (Планирование рекламы анонсов).
- 3) Коммерческая реклама (Планирование рекламных кампаний).

Так же услуга «Букинг» автоматически предоставляет доступ к разделу Релизы с возможностью Заказчиком добавления их в свой репертуарный план (Актуальная База данных кинотеатральных релизов).

Доступ к платному набору функций разделов сервиса «Киноплан» позволяет сократить время на поиск информации о предстоящих релизах, составить план проката, утвердить планы проката с другими сотрудниками кинотеатра.

ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ БУКИНГ

Срок предоставляемых Исполнителем услуг зависит от тарифа Заказчика (цены указаны на сайте <https://kinoplan.ru/products/booking>).

Услуга	Время доступа	Время поддержки специалистами
Формирование репертуара	круглосуточно	круглосуточно

Предварительное расписание	круглосуточно	круглосуточно
История изменений репертуара	круглосуточно	круглосуточно
Многопользовательский доступ	круглосуточно	круглосуточно
Заявка на прокат (в формате excel)	круглосуточно	круглосуточно
Доступ к разделу Расписание сеансов (Составление расписания сеансов)	круглосуточно	круглосуточно
Доступ к разделу Медиапланирование (Планирование рекламы анонсов)	круглосуточно	круглосуточно
Доступ к разделу Коммерческая реклама (Планирование рекламных кампаний)	круглосуточно	круглосуточно

Инциденты

Инцидент	Срок устранения инцидента	Комментарии
Проблема с ПО	до 15 рабочих дней	в 90% случаев
Проблемы с сервисом Проблема с оказанием услуги «Букинг»	первый этап устранения инцидента - диагностика — до 4 рабочих часов. В случае выявления проблемы на стороне Исполнителя срок выполнения инцидента до 2 рабочих дней	В случаи проблемы на стороне Заказчика срок выполнения инцидента зависит от уровня знаний и доступности технических специалистов кинотеатра.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

С предоставлением услуги могут быть связаны запросы на обслуживание, приведенные в следующей таблице:

Запрос на обслуживание	Срок выполнения	Комментарии
Подключение услуги	1 рабочий день. Зависит от сроков поступления оплаты по выставленному Заказчику счету	Предоставление права доступа к услуге «Букинг» (Репертуарное планирование) реализуется на следующий рабочий день, следующий за днем поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
Изменение тарифа	1 рабочий день	Запрос выполняется при отсутствии финансовой задолженности Заказчика перед Исполнителем.
Отключение услуги	1 рабочий день	
Изменение прав доступа	2 рабочих часа с момента обработки запроса	По запросу.
Консультирование и обучение пользователей	Зависит от сложности запроса	Может потребоваться отдельная оплата. Например, в случае обслуживания на территории Заказчика.
Изменение ПО под нужды Заказчика	Зависит от сложности запроса	Заказчик и Исполнитель заключают отдельный договор для предоставления услуг по разработке ПО.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

Исполнитель круглосуточно принимает заявки Заказчика на предоставление услуги «Букинг», обслуживание или инциденты связанные с доступом к облачному сервису «Букинг» сайта Киноплан (<https://kinoplan24.ru>).

Заказчик может оставить заявку одним из трех способов:

1. отправить электронное письмо на адрес support@kinoplan24.ru.
2. позвонить по телефону 8 (800) 100-11-24
3. оставить обращение в службу поддержки или в чате «Киноплана»

Способы обслуживания:

1. По телефону или электронной почте
2. При помощи удаленного доступа

Исполнитель при необходимости уведомляет Заказчика о дате и длительности профилактических и других видов работ, которые могут вызвать ограничения в доступе облачному сервису «Букинг» сайта Киноплан (<https://kinoplan24.ru>).

Все пользователи услуги должны владеть базовыми навыками использования средств вычислительной техники. Заказчик пользуется, применяет набор функций разделов сервиса «Киноплан», согласно существующего «Руководства пользователя».