

Приложение № 2

к Договору № _____ от "___" _____ 20__ г.
на оказание Услуг подключения и доступа к
информационным ресурсам ГДС «Sabre»

Регламент взаимодействия пользователей информационных ресурсов ГДС «Sabre» и службы поддержки Russia Sabre Help Desk.

1. Общие положения

- 1.1 Целью данного регламента является описание процедур взаимодействия представителей Заказчика, использующего информационные ресурсы ГДС «Sabre», с Исполнителем, в лице сертифицированной службы поддержки Russia Sabre Help Desk, при организации доступа к ГДС «Sabre».
- 1.2 По вопросам подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» Заказчику необходимо обращаться в службу поддержки Russia Sabre Help Desk.
- 1.3 Основанием предоставления Заказчику Услуги подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» является подписание основного Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» между Заказчиком и Исполнителем. Текст Договора, доступный для скачивания, размещен на web-ресурсах Исполнителя - <http://airts.ru> и филиала Компании - <http://www.sabretravelnetwork.ru>
- 1.4 Для получения конфигурации доступа к ГДС «Sabre» требуемого типа со стороны Заказчика, сотрудник агентства высылает службе поддержки Russia Sabre Help Desk заявки установленной формы. Формы заявок подробно описаны в Инструкции по работе с SabreOrder, размещенных на web-ресурсах Исполнителя - <http://airts.ru> и филиала Компании - <http://www.sabretravelnetwork.ru>.
- 1.5 Заявки на доступ в ГДС «Sabre» со стороны Заказчика оформляются в SabreOrder через пользовательский интерфейс <https://SabreOrder.Airts.ru>.
- 1.6 Заказчик несет полную ответственность за сохранность и конфиденциальность информации, полученной в процессе оказания Услуги подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre».
- 1.7 Авиакомпании по вопросам активации билетопечати для точек продаж Заказчика обращаются в службу поддержки Russia Sabre Help Desk по e-mail SabreOrder@airts.ru.
- 1.8 Сроки выполнения заявок определяются Регламентом в зависимости от типа заявки.

2. Глоссарий

2.1. Офис продаж, PCC (Pseudo City Code) – уникальный системный адрес агентства в системе Sabre. Различают следующие виды PCC:

- Main PCC (Parent PCC) – Головной офис продаж
- Branch PCC – дополнительный офис продаж, открываемый для точки продаж по адресу, отличному от адреса Головного офиса
- Multiple PCC – второстепенный PCC для оптимизации удаленной билетопечати, может быть создан только для существующих PCC

2.2. Уникальный адрес рабочего терминала, LNIATA (Line Interchange Address Terminal Address) бывает трех видов:

- CRT TA – уникальный адрес терминала для обмена данными с серверами Sabre (указывается при заполнении настроек страницы «Мой профиль» портала MySabre)
- PTR TA – уникальный адрес принтера билетопечати или принтера печати сообщений (указывается при заполнении настроек SPM- Sabre Printing Module)
- MINI TA – уникальный адрес для сбора и передачи данных в midoffice или backoffice (указывается при заполнении настроек SPM- Sabre Printing Module)

2.3. Референция агента, EPR (Employee Profile Record) – уникальный номер пользователя для доступа в ГДС «Sabre». Различают следующие виды:

- Базовый EPR (EPR 1234) – предоставляется вместе с вновь сконфигурированным PCC и посредством которого впоследствии создаются EPR для сотрудников данного агентства
- Стандартный EPR агента - позволяет создавать бронирование, производить выписку билетов, работать с очередями, имеющими цифровое обозначение
- EPR менеджера – кроме функций стандартного EPR, менеджер может обрабатывать очереди с буквенным обозначением, предоставлять доступ другим PCC, оперировать очередью backoffice и выполнять иные дополнительные настройки PCC
- EPR администратора (агент со словом CREATE) – максимальный по возможностям, позволяющий создавать или модифицировать EPR, добавлять или удалять ключевые слова, изменять пароли и активировать неактивные EPR.

2.4. SabreOrder – ресурс, предназначенный для создания, обработки и хранения заявок по работе с PCC, LNIATA, EPR и иными данными конфигурации ГДС «Sabre».

2.5. Сотрудник агентства – лицо, уполномоченное Заказчиком на получение доступа к SabreOrder для формирования конфигурации доступа агентства к ГДС «Sabre».

Контактные данные сотрудника агентства указаны в п. 14 основного Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre».

Договор на оказание услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» 1
Contract for Services to Secure Connection and Access to Sabre GDS Information Resources

Уведомление службы поддержки о смене контактного лица или смене телефона/e-mail адреса контактного лица лежит всецело на Заказчике согласно основному Договору.

2.6. Сотрудник службы поддержки – сотрудник службы поддержки Russia Sabre Help Desk, ответственный за работу с SabreOrder.

Контактные данные сотрудника службы поддержки указаны в п. 7 настоящего Регламента.

2.7. Сотрудник авиакомпании – лицо со стороны авиакомпании, уполномоченное делать заявки на активацию функции выписки и подтверждать данные билетопечати (в частности валидатора) по запросу сотрудника службы поддержки.

Контактные данные сотрудника авиакомпании указаны в дополнительном Регламенте между службой поддержки Russia Sabre Help Desk и авиакомпанией.

2.8. Генеральная запись агентства – данные, необходимые для регистрации агентства в SabreOrder. Генеральная запись формируется сотрудником службы поддержки на основании данных Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» и доступна для редактирования только сотруднику службы поддержки.

Генеральная запись содержит следующие пункты:

- Номер основного Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre»
- Официальное название агентства на английском и русском языках
- ИНН
- Юридический адрес
- Почтовый адрес
- Расчетный счет
- Корреспондентский счет
- Кем подписан Договор
- Сотрудник агентства и его контактные данные

3. Порядок взаимодействия Заказчика и службы поддержки Russia Sabre Help Desk

3.1. Порядок взаимодействия **подключенных** к информационным ресурсам ГДС «Sabre» агентств и службы поддержки.

Если агентство на момент подписания основного Договора с Исполнителем подключено к ГДС «Sabre», то в начале взаимодействия агентства и службы поддержки должна быть произведена сверка фактических данных, используемых агентством, и данными в SabreOrder.

Порядок действий после подписания Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre»:

1. Сотрудник службы поддержки:
 - Создает Генеральную запись агентства на основании данных Договора
 - Вносит информацию на основании отчета Sabre о присвоенной ранее агентству конфигурации доступа: офисах продаж (PCC), адресах терминалов (LNIATAs), референциях агентов (EPRs)
2. Сотрудник агентства:
 - Проверяет корректность заполнения Генеральной записи агентства через пользовательский интерфейс <https://SabreOrder.Airts.ru>
 - Производит сверку списка имеющихся офисов продаж (PCC), терминальных адресов (LNIATs) и референций агентов (EPRs) с фактическим наличием их в ГДС «Sabre»
 - Нажимает кнопку «Согласен» для подтверждения факта корректности данных Генеральной записи и конфигурации агентства, если данные указаны корректно и в полном объеме
 - Нажимает кнопку «Не согласен», если данные Генеральной записи и/или конфигурации агентства указаны некорректно или в неполном объеме и связывается по e-mail SabreOrder@airts.ru с сотрудником службы поддержки для указания и устранения неточностей
 - Оформляет заявки, указанные в п.4 после согласования данных в SabreOrder

3.2. Порядок взаимодействия **неподключенных** к информационным ресурсам ГДС «Sabre» агентств и службы поддержки.

Если агентство на момент подписания основного Договора с Исполнителем не подключено к информационным ресурсам ГДС «Sabre», то в начале взаимодействия агентства и службы поддержки должна быть создана Генеральная запись в SabreOrder.

Порядок действий после подписания Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre»:

1. Сотрудник службы поддержки:
 - Создает Генеральную запись агентства на основании данных основного Договора
 - Создает постоянный логин и пароль для сотрудника агентства
 - Высылает сотруднику агентства на e-mail, указанный в основном Договоре, данные для входа в SabreOrder двумя письмами, в целях обеспечения безопасности – в одном письме логин, во втором пароль
 - Создает конфигурацию на основании оформленной сотрудником агентства первичной заявки на создание PCC и присвоение LNIATAs. Минимальный срок выполнения заявки 48 часов

- Производит обновление заявки в SabreOrder и активирует доступ сотруднику агентства к созданию заявок, описанных в п. 4, в течение 24 часов с момента создания конфигурации
2. Сотрудник агентства:
- Проверяет корректность заполнения Генеральной записи агентства через пользовательский интерфейс <https://SabreOrder.Airts.ru>
 - Создает первичную заявку на создание нового офиса продаж (PCC) и присвоение терминальных адресов (LNIATAs)
 - Проверяет сконфигурированные по заявке данные на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail
 - Получает возможность оформлять в SabreOrder заявки, указанные в п. 4, в течение 24 часов после выполнения первичной заявки

4. Типы заявок

4.1. Конфигурация PCC

4.1.1. Заявка на создание дополнительного офиса продаж (PCC).

Сотрудник агентства оформляет заявку на создание дополнительного офиса продаж (PCC) в SabreOrder. При создании заявки он указывает следующие параметры:

- Код Головного офиса продаж (MAIN PCC)
- Наименование и адрес дополнительного офиса продаж (PCC) на русском языке
- Наименование и адрес дополнительного офиса продаж (PCC) на английском языке
Максимальная длина поля наименования на английском языке – 19 символов
Максимальная длина поля адреса на английском языке – 20 символов
- Количество и тип терминальных адресов (LNIATAs)
- Валидатор

Порядок действий по созданию дополнительного офиса продаж:

1. Сотрудник агентства:
 - Формирует заявку на создание дополнительного офиса продаж на сайте <https://SabreOrder.Airts.ru> в соответствии с инструкциями, выложенными на web-ресурсах Исполнителя (<http://airts.ru>) и филиала Компании (<http://www.sabretravelnetwork.ru>)
 - Проверяет сконфигурированные по заявке данные на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail, минимальное время обработки заявки – 48 часов
 - Следует учитывать, что прямой сток SU (TAT CARRIER SU) не может быть добавлен в BSP PCC.
2. Сотрудник службы поддержки
 - Оформляет размещенную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Проверяет корректность указанных данных валидатора у сотрудника авиакомпании или через сайт <http://bsplink.iata.org>
 - Вносит данные валидатора в конфигурацию PCC
 - Производит обновление заявки в SabreOrder

4.1.2. Заявка на модификацию адреса офиса продаж (PCC)

Ответственность за уведомление об изменении адреса лежит на туристическом агентстве, на основании основного Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre».

Порядок действий по модификации адреса офиса продаж:

1. Сотрудник агентства:
 - Создает заявку на изменение адреса агентства через SabreOrder, в заявке указывается:
 - Офис продаж (PCC), для которого запрашивается изменение
 - Существующий адрес
 - Новый адрес на русском и английском языках
 - Новые контактные данные
 - Проверяет сконфигурированные по заявке данные на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail, минимальное время обработки заявки – 48 часов
 - Следует учитывать, что прямой сток SU (TAT CARRIER SU) не может быть добавлен в BSP PCC.
2. Сотрудник службы поддержки
 - Оформляет размещенную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Проверяет корректность указанных данных валидатора у сотрудника авиакомпании или через сайт <http://bsplink.iata.org>
 - Вносит данные валидатора в конфигурацию PCC
 - Производит обновление заявки в SabreOrder

4.1.3. Заявка на передачу офиса продаж (PCC) новому юридическому лицу.

Если у юридического лица, которому передается офис продаж (PCC) ранее не было договорных отношений с ООО «Автоматизированные Технологии и Сервисы», то оно инициирует заключение основного Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» и сотрудником службы поддержки создается Генеральная запись агентства в SabreOrder согласно п. 3.2.

Порядок действий по передаче офиса продаж другому юридическому лицу:

1. Сотрудник агентства:
 - Присылает на e-mail SabreOrder@airts.ru двустороннее соглашение о правопреемственности в отношении списка офисов продаж (PCC) и терминальных адресов (LNIATAs)
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Производит соответствующее соглашению изменение списка офисов продаж (PCC) агентства в SabreOrder в течение 24 часов

4.1.4. Заявка на активацию функции выписки.

Активация функции билетопечати (в частности, внесение валидатора) может быть инициирована:

- Сотрудником агентства
- Сотрудником авиакомпании
- Сотрудником BSP посредством <http://bsplink.iata.org>

Порядок действий по активации функции выписки со стороны агентства:

1. Сотрудник агентства:
 - Присылает уведомление на e-mail службы поддержки SabreOrder@airts.ru о необходимости сконфигурировать функцию билетопечати после заключения договорных отношений с авиакомпанией.
 - В запросе должна присутствовать следующая информация:
 - офис продаж (PCC), для которого запрашивается активация
 - валидатор
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Запрашивает подтверждение данных у ответственного представителя авиакомпании или проверяет наличие подтверждения в <http://bsplink.iata.org> в зависимости от валидатора, указанного в запросе, на основании полученной от сотрудника агентства заявки
 - Конфигурирует данные после получения подтверждения по e-mail в течение 24 часов
 - Уведомляет агента о произведенных изменениях по e-mail

Порядок действий по активации функции выписки со стороны авиакомпании:

1. Сотрудник авиакомпании:
 - Присылает запрос на активацию функции выписки офиса продаж (PCC) на e-mail SabreOrder@airts.ru
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Конфигурирует данные после получения запроса по e-mail в течение 24 часов
 - Уведомляет сотрудника авиакомпании о выполнении заявки по e-mail
3. Сотрудник агентства:
 - Проверяет активацию функции выписки в ГДС «Sabre»

Порядок действий по активации функции выписки со стороны BSP:

1. Сотрудник BSP:
 - Производит автоматическую рассылку посредством <http://bsplink.iata.org> об активации функции выписки офиса продаж (PCC)
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Конфигурирует данные в течение 24 часов
3. Сотрудник агентства:
 - Проверяет активацию функции выписки в ГДС «Sabre»

4.1.5. Заявка на удаление офиса продаж (PCC) *

Заявка на удаление офиса продаж может быть инициирована:

- Сотрудником агентства\
- Филиалом Компании

* При удалении офиса продаж автоматически аннулируются все терминальные адреса (LNIATAs) данного офиса продаж (PCC).

Внимание: заявка должна быть оформлена не позднее, чем за 4 рабочих дня до запрашиваемой даты отключения. При отключении терминальных адресов (LNIATA), время на исполнение заявки по отключению входит в абонентскую плату.

Порядок действий по удалению офиса продаж (PCC) по инициативе сотрудника агентства:

1. Сотрудник агентства:

Договор на оказание услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» 4
Contract for Services to Secure Connection and Access to Sabre GDS Information Resources

- Оформляет заявку на удаление офиса продаж (PCC) в SabreOrder, в которой указывает офис продаж (PCC), который необходимо удалить
 - Проверяет выполнение заявки на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail или проверяет исходную заявку в SabreOrder, минимальное время обработки заявки – 48 часов
2. Сотрудник службы поддержки:
- Оформляет размещенную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Производит обновление заявки в SabreOrder

Порядок действий по удалению офиса продаж (PCC) по инициативе филиала Компании:

1. Исполнитель:
 - Уведомляет сотрудника агентства об инициативе филиала Компании, используя e-mail адрес, указанный в SabreOrder
 - Создает и направляет заявку в Sabre в течение 24 часов
 - Обновляет данные в SabreOrder
2. Сотрудник агентства:
 - Получает e-mail от Исполнителя с информацией об инициативе удаления офиса продаж (PCC) со стороны филиала Компании.
 - Получает информацию об удалении PCC от <https://agencyeservices.sabre.com/> на e-mail и проверяет данные в SabreOrder.

4.2. Конфигурация терминальных адресов (LNIATAs)

4.2.1. Заявка на добавление терминального адреса (LNIATA) в существующий офис продаж (PCC)

Порядок действий по добавлению терминального адреса (LNIATA):

1. Сотрудник агентства:
 - Оформляет заявку на создание терминального адреса (LNIATA) в SabreOrder, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), для которого производится заказ терминального адреса (LNIATA)
 - Тип LNIATA – CRT TA, PTR TA или MINI TA
 - Количество терминальных адресов (LNIATAs) каждого типа
 - Проверяет информацию по заявке на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail, минимальное время обработки заявки – 48 часов
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Оформляет размещенную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Производит обновление заявки в SabreOrder

4.2.2. Заявка на удаление терминального адреса (LNIATA)

Внимание: при удалении всех терминальных адресов (LNIATAs) из PCC, офис продаж (PCC) сохраняется в системе в течение 30 суток. По истечении этого срока PCC полностью аннулируется.

Порядок действий по удалению терминального адреса (LNIATA):

1. Сотрудник агентства:
 - Оформляет заявку на удаление терминального адреса (LNIATA) в SabreOrder и указывает в ней:
 - PCC, которому принадлежат терминальные адреса (LNIATAs)
 - Терминальные адреса (LNIATAs), подлежащие удалению
 - Проверяет информацию по заявке на сайте <https://agencyeservices.sabre.com/> на основании уведомления по e-mail, минимальное время обработки заявки – 48 часов
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Оформляет размещенную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Производит обновление заявки в SabreOrder

4.3. Конфигурация референций агентов (EPRs)

4.3.1. Заявка на создание референции агента (EPR)

Для удобства работы в каждом офисе продаж (PCC) должен быть хотя бы 1-2 агента с полномочиями менеджера и 1-2 администратора (агент с ключевым словом CREATE).

Порядок действий по созданию референции агента (EPR):

1. Если в агентстве присутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Администратор агентства создает EPR для сотрудников данного агентства самостоятельно
- 1.2. Если в агентстве отсутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Сотрудник агентства оформляет заявку на создание референции агента (EPR) в SabreOrder, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), в котором должны быть созданы референции агентов (EPRs)
 - ФИО сотрудников, для которых должны быть созданы референции агентов (EPRs)

- Поставить галочку напротив тех агентов, которые должны иметь полномочия менеджеров
 - Проверяет выполнение заявки в SabreOrder
2. Сотрудник службы поддержки:
- Выполняет оформленную сотрудником агентства заявку в течение 24 часов
 - Корректирует заявку в SabreOrder, указывая присвоенные референции агентов (EPRs) и присвоенные временные пароли для референций агентов (EPRs)

4.3.2. Заявка на изменение пароля референции агента (EPR) на временный.

Порядок действий по изменению пароля для референции агента (EPR):

1. Если в агентстве присутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Администратор агентства меняет пароли сотрудников данного агентства самостоятельно
 - Либо агент использует инструменты восстановления пароля – Password Management Tool или PIN
- 1.2. Если в агентстве отсутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Агент использует инструменты восстановления пароля – Password Management Tool или PIN
 - В случае отсутствия всех вышеперечисленных возможностей по восстановлению пароля, сотрудник агентства оформляет заявку на смену пароля референции агента (EPR) в SabreOrder, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), в котором создана референция агента (EPRs)
 - Номер референции агента (EPR), для которой должен быть изменен пароль
 - Проверяет выполнение заявки в SabreOrder
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Выполняет заявку в течение 1 часа в рабочие дни
 - Корректирует заявку, указывая присвоенный временный пароль для референции агента (EPRs)

4.3.3. Заявка на приостановление доступа агенту к информационным ресурсам ГДС «Sabre»

Заявка на приостановление доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» может быть инициирована:

- Сотрудником агентства или администратором агентства (агент с ключевым словом CREATE)
- Исполнителем

Порядок действий по приостановлению доступа со стороны агентства:

1. Если в агентстве присутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Администратор агентства приостанавливает доступ к информационным ресурсам ГДС для данного агентства самостоятельно (кроме случаев неуплаты за услугу доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre»)
- 1.2. Если в агентстве отсутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Сотрудник оформляет заявку на приостановление доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» в SabreOrder, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), в котором создана референция агента (EPRs)
 - Номер референции агента (EPR), для которого должен быть приостановлен доступ в Sabre
 - Проверяет выполнение заявки в SabreOrder
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Выполняет заявку в течение 2 часов в рабочие дни
 - Корректирует заявку в SabreOrder

Исполнитель инициирует приостановление доступа в случае неуплаты за Услугу доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» в указанные в основном Договоре на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» сроки оплаты – до 19 числа месяца, следующего за отчетным.

Порядок действий по приостановлению доступа со стороны Исполнителя:

1. Сотрудник службы поддержки:
 - Модифицирует все референции агентов (EPRs), присваивая статус «INACTIVE», и принудительно выписывает из Sabre
 - Уведомляет о деактивации EPRs сотрудника агентства по e-mail, указанного в SabreOrder в течение 24 часов

Внимание: в случае деактивации EPR оплата за терминальные адреса (LNIATA) продолжает взиматься!

4.3.4. Заявка на возобновление доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre».

Заявка на возобновление доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» может быть инициирована:

- Сотрудником агентства или администратором агентства (агент с ключевым словом CREATE)
- Исполнителем

Порядок действий по возобновлению доступа со стороны агентства:

1. Если в агентстве присутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Администратор агентства возобновляет доступ к информационным ресурсам ГДС для данного агентства самостоятельно (кроме случаев неуплаты за услугу доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre»)
- 1.2. Если в агентстве отсутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Сотрудник агентства оформляет заявку в SabreOrder на возобновление доступа, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), в котором создана референция агента (EPRs)
 - Номер референции агента (EPR), для которого должен быть возобновлен доступ в Sabre
 - Проверяет выполнение заявки в SabreOrder
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Выполняет заявку в течение 2 часов в рабочие дни
 - Корректирует заявку в SabreOrder, указывая присвоенный временный пароль для референции агента (EPRs)

Исполнитель инициирует возобновление доступа в случае поступления платы за Услугу доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre».

Порядок действий по возобновлению доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» Исполнителем:

1. Сотрудник службы поддержки:
 - Модифицирует все референции агентов (EPRs), присваивая им статус «ACTIVE»
 - Уведомляет об активации EPRs сотрудника агентства по e-mail, указанного в SabreOrder в течение 24 часов

4.3.5. Заявка на удаление референции агента (EPR).

Заявка на удаление референции агента (EPR) может быть инициирована:

- Сотрудником агентства, в случае, если в агентстве отсутствует администратор (агент с ключевым словом CREATE)

Порядок действий по удалению референции агента (EPR):

1. Если в агентстве присутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Администратор агентства удаляет EPR сотрудников данного агентства самостоятельно
- 1.2. Если в агентстве отсутствует агент с ключевым словом CREATE (EPR администратора):
 - Сотрудник агентства оформляет заявку на удаление референции агента (EPR) в SabreOrder, в которой указывает:
 - Офис продаж (PCC), в котором создана референция агента (EPRs)
 - Референцию агента (EPR), которая должна быть удалена
2. Сотрудник службы поддержки:
 - Выполняет полученную заявку в течение 2 часов в рабочие дни
 - Корректирует заявку в SabreOrder

5. Прохождение заявки

Существует 2 варианта прохождения заявки:

1. Схема 1 описывает прохождение заявок на создание, модификацию и удаление офиса продаж (PCC), создание, модификацию и удаление терминального адреса (LNIATA).



Схема 1

2. Схема 2 описывает прохождение заявок на создание, модификацию и удаление референции агента (EPR) и на активацию функции выписки.



Схема 2

Каждой заявке присваивается уникальный номер. Заказчик может проследить изменение статуса заявки, а также посмотреть общую информацию по всем заявкам.

При возникновении заявки неучтенной формы, сотрудник агентства обращается по телефону, e-mail или при помощи иного способа электронного взаимодействия в службу поддержки.

6. Поддержка и сопровождение пользователей SabreOrder

Поддержку и сопровождение сотрудников агентств по работе с SabreOrder в рамках Договора на оказание Услуг подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» осуществляет служба поддержки Russia Sabre Help Desk. Информация об инцидентах и проблемах эксплуатации SabreOrder может поступать от сотрудников агентств по телефону, электронной почте или с помощью другого способа электронного взаимодействия.

7. Контактная информация

Служба поддержки Russia Sabre Help Desk:

Телефон +7 (495) 974-89-51

E-mail SabreOrder@airts.ru

Web <https://SabreOrder.Airts.ru>

Сотрудник службы поддержки – Олеся Адамушкина

Руководитель службы поддержки Russia Sabre Help Desk – Виталий Яковлев

Филиал компании с ограниченной ответственностью «Sabre International, LLC» (США):

Web <https://agencyeservices.sabre.com/>, <http://www.sabretravelnetwork.ru>

Ассистент отдела продаж - Татьяна Щепелева

Телефон +7 (499) 929-50-80

E-mail sales.ru@sabre.com