

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка программных продуктов разработки и производства ООО «Открытая мобильная платформа» выполняется силами Департамента сервиса и поддержки нашей компании.

Поддержка оказывается на основании Сертификата технической поддержки.

Сертификат технической поддержки оформляется на основании договора поставки сертификата технической поддержки. Для заключения договора необходимо связаться с коммерческим блоком компании, отправив электронное письмо на адрес info@omprussia.ru.

При формировании и оказании услуги используются следующие термины и определения:

Техническая поддержка (ТП) - совокупность сервисов (услуг) по удовлетворению обращений, связанных с изделиями и релизами программных продуктов, разработанных Исполнителем.

Сертификат технической поддержки - документ, содержащий информацию о Потребителе услуги технической поддержки программных продуктов, уникальном идентификационном номере сертификата и коде активации, программных продуктах с указанием версий, на которые распространяется данный Сертификат, и подтверждающий право Потребителя на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

Исполнитель - ООО «Открытая мобильная платформа».

Заказчик - юридическое лицо, приобретающее услугу ТП. Заказчик заключает договор на поставку услуги и отвечает за оплату предоставленных Исполнителем услуг.

Потребитель (услуги ТП) - юридическое лицо или подразделение Заказчика, через которое услуги ТП оказываются Пользователю. Сотрудниками Потребителя выполняется взаимодействие со всеми линиями ТП Исполнителя.

Пользователь (программных продуктов) - сотрудник, непосредственно использующий (эксплуатирующий) программные продукты Исполнителя. Пользователь должен обращаться за технической поддержкой к Исполнителю через Потребителя (услуги ТП). Гарантия оказания технической поддержки непосредственно Пользователю не предоставляется.

Уровень сервиса (SLA) - Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement) между Исполнителем и Заказчиком, с описанием характеристик сервиса (услуги) и ответственности сторон согласно спецификации и регламента.

Обращение - факт взаимодействия представителей Заказчика или Потребителя с Исполнителем для получения услуги технической поддержки, инициированный по любому согласованному и доступному каналу коммуникации для сообщения об Инциденте, Запросе на обслуживание, Запросе на улучшение, Информационном запросе, Запросе на изменение услуги.

Инцидент - неисправность или отклонение в работе программного обеспечения, которое приводит к полному или частичному прекращению функционирования программного продукта, функционированию с неожиданным результатом.

Запрос на улучшение - обращение Потребителя с предложением об улучшении или изменении функционала программного продукта. Не является инцидентом, т.к. не содержит указания на неисправности и ошибки функционирования.

Запрос на обслуживание - обращение Потребителя о необходимости выполнения действий, предусмотренных операционными алгоритмами в рамках предоставляемых услуг.

Информационный запрос - запрос на получение консультации или необходимой информации предусмотренной операционными алгоритмами в рамках предоставляемых услуг.

Запрос на изменение услуги - обращение Потребителя о необходимости выполнения изменений в составе предоставляемых услуг технической поддержки, не предусмотренных действующими операционными алгоритмами.

Срок решения - промежуток времени между поступлением Обращения Потребителя к Исполнителю до отправки Потребителю ответа по существу на это обращение.

Уязвимость - недостаток или дефект изделия, который может быть использован для реализации угроз безопасности информации.

Недостаток изделия - любая ошибка, допущенная в ходе проектирования или реализации изделия, которая в случае ее не исправления может являться причиной уязвимости изделия.

Дефект - отклонение фактического и ожидаемого результата применения изделия, его компонента или отдельных функций. Также дефектом является любое отклонение в работе изделия или отклонение от спецификаций, указанных в документе с функциональными спецификациями изделия.

В зависимости от схемы технической поддержки уровень сервиса обладает следующими базовыми характеристиками:

ХАРАКТЕРИСТИКА	СХЕМА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ		
	ПИЛОТНАЯ	КОРПОРАТИВНАЯ / ГАРАНТИЙНАЯ	РАСШИРЕННАЯ
ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ			
<i>Стоимость</i>	по условиям пилота	входит в стоимость лицензий в поставке	исходя из числа лицензий и набора дополнительных услуг (стоимость определяется спецификацией ТП)
<i>Применимость</i>	Пилотные проекты с участием ООО «Открытая мобильная платформа»; тестовые и корпоративные релизы (КР) и сертифицированные изделия (СИ)	Поставки корпоративных релизов (КР) и сертифицированных изделий (СИ)	Поставки корпоративных релизов (КР) и сертифицированных изделий (СИ)
<i>Длительность</i>	не более 6 месяцев	12 месяцев для КР. В соответствии с требованиями регулятора для СИ или условиями лицензионного договора	на срок действия договора (типовой 1 год)
<i>Прием обращений</i>	24x7	24x7	24x7
<i>Режим работы ТП</i>	9x5	9x5	9x5
<i>Эскалация обращений</i>	9x5	Не применимо	24x7
ОБСЛУЖИВАЕМЫЕ ОБРАЩЕНИЯ			
<i>Инцидент</i>	ДА	ДА	ДА
<i>Запрос на обслуживание</i>	ДА, в соответствии с планом пилота возможно: - Технические консультации; - Обучение; - Консультации по разработке и адаптации стороннего ПО; - Техническое сопровождение проектов.	Не применимо	ДА, в соответствии с спецификацией ТП возможно: - Технические консультации; - Обучение; - Консультации по разработке и адаптации стороннего ПО; - Техническое сопровождение проектов
<i>Запрос на улучшение</i>	ДА	ДА	ДА
<i>Информационный запрос</i>	ДА	ДА	ДА
<i>Запрос на изменение услуги</i>	ДА	Не применимо	ДА
<i>Методы приема обращений</i>	Е-mail; Телефон;	Е-mail; Телефон;	Е-mail; Телефон; Технический портал ОМП
СРОК РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ			
Максимальное время решения	стандарт	стандарт	сокращенное
<i>Инцидент</i>	4 р.д.	4 р.д.	2 р.д.
<i>Запрос на обслуживание</i>	4 р.д.	Не применимо	3 р.д.
<i>Запрос на улучшение</i>	10 р.д.	10 р.д.	10 р.д.
<i>Информационный запрос</i>	10 р.д.	10 р.д.	5 р.д.
<i>Запрос на изменение услуги</i>	10 р.д.	Не применимо	10 р.д.
<i>Разработка решения устраняющего дефект/уязвимость</i>	Не применимо	90 к.д.	60 к.д.
ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ			
<i>Предоставление обновлений</i>	в соответствии с условиями пилота	Устранение уязвимостей; Исправление дефектов	Устранение уязвимостей; Исправление дефектов; Обновление до актуальной версии.
<i>Способ информирования (Уведомления об изменениях)</i>	Е-mail; менеджер пилотного проекта	Е-mail; cve.omprussia.ru	Е-mail; Информационное письмо (уведомление) сервисом Почта России; cve.omprussia.ru; Телефон

ПРОЦЕДУРА АКТИВАЦИИ СЕРТИФИКАТА

Для активации сертификата технической поддержки необходимо направить запрос по электронной почте на адрес support@omprussia.ru с указанием информации, приведенной в таблице ниже. К запросу необходимо приложить файл формата **csv** или **xls** с указанием моделей и IMEI устройств.

Формулировка запроса активации	Прошу активировать сертификат технической поддержки:	Заполняется Потребителем при активации сертификата
Номер сертификата		
Код активации		
Полное наименование организации		
Краткое наименование организации		
Контактная информация		
Должность и ФИО руководителя		
Контактное лицо (должность, ФИО)		
Пользователь программных продуктов		
Приложение: таблица с моделями и IMEI МУ		

ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

Взаимодействие участников ТП при обработке обращений осуществляется посредством обмена сообщениями по электронной почте и/или по телефону при необходимости получения уточняющей информации или в рамках процедуры эскалации.

Пользователь должен обращаться за технической поддержкой к Исполнителю через Потребителя (услуги ТП). Гарантия оказания технической поддержки непосредственно Пользователю не предоставляется.

Обращения в службу ТП поступают по электронной почте support@omprussia.ru.

При составлении обращения необходимо обязательно указывать:

- Номер сертификата технической поддержки;
- Модель мобильного устройства;
- Международный идентификатор мобильного оборудования (IMEI) устройства;
- Версию программного обеспечения (ОС, ППО, СПО) связанного с причиной обращения;
- Описание обращения;
- Контактную информацию для обратной связи.

При предоставлении всей обязательной информации обработка обращений выполняется в соответствии с SLA.

Все обращения, поступающие Исполнителю по электронной почте, регистрируются в автоматическом режиме.

При поступлении обращения, в котором содержится несколько независимых вопросов, такое обращение может быть возвращено Потребителю для уточнения и разделения на несколько обращений.

Не принимаются в работу обращения, которые зафиксированы как дублирующие и повторные по ранее зарегистрированным незакрытым обращениям. В случае выявления дублирующего обращения, такое обращение отклоняется Исполнителем.

При недостаточности информации для принятия нового обращения в работу или необходимости уточнения информации, Исполнитель запрашивает необходимую информацию у Потребителя.

Исполнитель обрабатывает только обращения, находящиеся в рамках его компетенции. При обращении по вопросу, не являющемуся компетенцией Исполнителя, Исполнитель предоставляет информацию о третьих лицах, обладающих компетенциями по обращению, только в случае наличия у него такой информации, в противном случае такое Обращение

Если обращение не решено в установленный срок, существует риск нарушения сроков решения или сложилась аварийная ситуация, создающая риск возникновения массовых инцидентов, руководящие должностные лица Заказчика и Потребителя вправе начать процедуру эскалации, обратившись по официальным контактным данным Исполнителя к руководителю Департамента сервиса и поддержки Исполнителя. При эскалации необходимо указать номер регистрации, дату поступления обращения и суть проблемы.

КОНТАКТЫ

Служба технической поддержки ООО «Открытая мобильная платформа»

E-mail: support@omprussia.ru Телефон: +7 (495) 269-09-80