

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ГАРАНТИЙНОГО ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ РАЗРАБОТКИ И ПРОИЗВОДСТВА ООО «ОТКРЫТАЯ МОБИЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Выделяется два вида услуги: гарантийное техническое сопровождение и расширенная техническая поддержка.

1.2. Гарантийное техническое сопровождение и расширенная техническая поддержка - совокупность сервисов (услуг) по удовлетворению обращений, связанных с сертифицированными изделиями и релизами программных продуктов, разработанных ООО «Открытая мобильная платформа».

1.3. Услуги гарантийного технического сопровождения и расширенной технической поддержки предназначены для предоставления только юридическим лицам.

1.4. Для физических лиц доступны услуги гарантийного технического сопровождения, предоставляемые через третьих лиц. Оказание услуг гарантийного технического сопровождения непосредственно физическому лицу – конечному пользователю возможно, но не гарантируется.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Активация Сертификата технической поддержки** – это совокупность действий Потребителя, направленных на полную идентификацию Потребителя в клиентской базе Исполнителя (Лицензиара), целью которых является фиксация идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Потребителя при обращении Потребителя с запросами на получение услуг технической поддержки по Сертификату.

**Дистрибутив программного обеспечения (ПО)** – набор (комплект) файлов и компонентов программно-аппаратной защиты, скомпонованных (собранных) согласно правилам Исполнителя (Лицензиара) (производителя дистрибутива) и предназначенных для Устройства, необходимый Конечному пользователю для начала использования соответствующего ПО согласно условиям Лицензионного соглашения с конечным пользователем (EULA).

**Документация** – относящиеся к ПО сопроводительные материалы, в том числе «Руководство пользователя», «Руководство администратора», которые принадлежат Исполнителю (Лицензиару).

**Запрос информации** – запрос на получение консультации или необходимой информации, предусмотренной операционными алгоритмами в рамках предоставляемых услуг.

**Запрос на изменение уровня услуг** – запрос на изменение характеристик и уровней сервиса в рамках имеющихся обязательств между Потребителем услуги и Исполнителем (Лицензиаром).

**Запрос на обслуживание** - запрос на любую услугу, например, на установку нового ПО, обновление продукта или отдельного его компонента, выполнение сервисных операций по настройке или обслуживанию.

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

**Инцидент (сообщение об ошибке)** – неисправность или отклонение в работе ПО, которое приводит к полному или частичному прекращению функционирования программного продукта, функционированию с неожиданным результатом.

**Исполнитель (Лицензиар)** – ООО «Открытая мобильная платформа».

**Конечный пользователь** – любое юридическое лицо (организация), которое использует ПО по прямому функциональному назначению в пределах функциональности, описанной в Документации. Для ОС Аврора конечным пользователем может выступать физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо (организация), которое использует Устройство с предварительно установленным на него ПО для собственного использования и не для продажи.

**Лицензионное соглашение с конечным пользователем (EULA)** – правила использования ПО, определенные Исполнителем (Лицензиаром) и обязательные для соблюдения Конечным пользователем. Лицензионное соглашение может быть размещено в установочном файле ПО, отображаемом на экране Устройства при первом запуске ПО, а также может сопровождать экземпляр ПО на бумажном носителе.

**Лицензия** – простая (неисключительная) лицензия на право использования ПО, предоставляемая Исполнителем (Лицензиаром) Лицензиату по Лицензионному договору и определяющая совокупность прав использования ПО Лицензиатом. Объем Лицензии стороны указывают в соответствующем Акте на передачу Лицензии.

**Обращение** – факт взаимодействия представителей Потребителя с Исполнителем (Лицензиаром) 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, Запросе на техническую консультацию.

**ОС Аврора**- мобильная операционная система Аврора (включая встроенное ПО и стороннее ПО), документация, интерфейсы, контент, шрифты и любые данные, которые могут быть усовершенствованы или впоследствии заменены обновлениями, новые версии ПО.

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

**Потребитель (услуги расширенной технической поддержки)** – юридическое лицо, приобретающее услугу. Потребитель заключает договор на поставку услуги и отвечает за оплату предоставленных Исполнителем (Лицензиаром) услуг.

**ППО «Аврора Центр»** – прикладное программное обеспечение «Аврора Центр», предназначенное для управления устройствами, функционирующими под управлением ОС Аврора, Android и Linux.

**Сертификат технической поддержки** – электронный или бумажный документ, выданный Исполнителем (Лицензиаром), подтверждающий заключение абонентского договора по смыслу ст.429.4 Гражданского кодекса РФ на предоставление услуг технической поддержки со стороны Исполнителя (Лицензиара), подтверждающий право держателя Сертификата на получение услуг технической поддержки в объеме и в сроки, указанные в соответствующем Сертификате. Форма Сертификата устанавливается Исполнителем (Лицензиаром). Документ содержит информацию о Потребителе услуги технической поддержки программных продуктов, уникальный идентификационный номер Сертификата и код активации, наименование и версии программных продуктов, на которые распространяется данный Сертификат.

**Сертифицированное изделие (СИ)** – сертифицированная в установленном порядке версия программных продуктов Исполнителя (Лицензиара).

**Техническая консультация** – письменный (по электронной почте, через мессенджеры и т.п.) или устный (по телефону, видеоконференцсвязи) ответ на вопрос по установке, настройке, функционированию или особенностям работы оборудования и ПО. В рамках технической консультации, по усмотрению сотрудника технической поддержки, может быть проведена диагностика неисправности, помощь или наглядная демонстрация настройки и функционирования в режиме удаленного доступа. Технические консультации не включают в себя обработку запросов по обслуживанию, разработке приложений и обучению пользователей.

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

**Устройство** – это аппаратная система (физическая или виртуальная) со встроенным запоминающим устройством, на которой может быть воспроизведено ПО.

# ОПИСАНИЕ УСЛОВИЙ ГАРАНТИЙНОГО ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное техническое сопровождение включает прием, регистрацию и обработку обращений, связанных с функционированием лицензионных программных продуктов разработки и производства ООО «Открытая мобильная платформа».

1.2. Гарантийное техническое сопровождение предоставляется на период срока лицензии (действия прав) для срочных лицензий и на срок 12 месяцев для бессрочной лицензии.

1.3. Гарантийное техническое сопровождение не включает обработку и решение обращений, связанных с функционированием любого стороннего ПО и операционных систем управляемых устройств, кроме ОС Аврора.

1.4. В соответствии с условиями раздела 5 «Отказ от предоставления гарантий» и раздела 6 «Ограничение ответственности» Лицензионного соглашения с конечным пользователем (EULA) на программные продукты разработки и производства ООО «Открытая мобильная платформа», все программные продукты применяются «КАК ЕСТЬ». В рамках гарантийного технического сопровождения Исполнитель (Лицензиар) предоставляет исправления и обновления ПО в случае их выпуска. Сроки и порядок выпуска обновлений ПО определяются Исполнителем (Лицензиаром).

1.5. Потребитель гарантийного технического сопровождения – Конечный пользователь. Непосредственное взаимодействие по обращениям должно осуществляться с уполномоченными представителями Конечного пользователя - техническими специалистами, изучившими эксплуатационную документацию и непосредственно эксплуатирующими программные продукты.

1.6. Гарантийное техническое сопровождение непосредственно сотрудникам Конечного пользователя НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ.

1.7. Гарантийное техническое сопровождение имеет следующие характеристики и уровни сервиса:

Характеристика	Параметры
Прием и регистрация обращений	24x7 (круглосуточно, в автоматическом режиме)
Режим обработки обращений	8x5 (по рабочим дням, с 10:00 до 18:00 (МСК))
Эскалация по обращению	8x5 (по рабочим дням, с 10:00 до 18:00 (МСК))
Время реакции на обращение	до 24 рабочих часов
Типы обслуживаемых обращений	– Запрос информации; – Запрос на улучшение (продукта); – Инцидент (сообщение об ошибке)

## 2. ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

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

2.2. Потребитель гарантийного технического сопровождения должен обращаться к Исполнителю (Лицензиару) по электронной почте support@omr.ru. Все обращения, поступающие по электронной почте support@omr.ru, регистрируются в автоматическом режиме.

2.3. При составлении обращения необходимо обязательно указывать:

- описание возникшей ситуации;
- модель устройства и международный идентификатор мобильного оборудования (IMEI) устройства;
- версии ПО:
  - операционной системы;
  - ППО «Аврора Центр»;
  - программных компонентов среды функционирования ППО «Аврора Центр»;
  - прикладного и специального ПО, задействованного в ситуации обращения;
- описание любых недавних изменений в ОС Аврора, среде функционирования ППО «Аврора Центр» или непосредственно в конфигурации и настройках ППО «Аврора Центр»;
- регулярность возникновения проблемы и степень влияния на работоспособность управляемого ОС Аврора устройства или ППО «Аврора Центр»;
- организацию Потребителя и необходимую контактную информацию для обратной связи по обращению.

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

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

2.6. При недостаточности информации для принятия нового обращения в работу или необходимости уточнение информации, Исполнитель (Лицензиар) запрашивает необходимую информацию у Потребителя.

2.7. Исполнитель (Лицензиар) обрабатывает только обращения, находящиеся в рамках его компетенции. При поступлении обращения по вопросу, не являющимся компетенцией Исполнителя (Лицензиара), Исполнитель (Лицензиар) предоставляет информацию о третьих лицах, обладающих компетенциями по обращению, только в случае наличия у него такой информации, в противном случае такое обращение отклоняется.

2.8. Исполнитель (Лицензиар) не обрабатывает обращения, связанные с:

- решением проблем настройки каналов связи;
- разъяснением, оценкой действий третьих лиц;
- диагностикой инцидентов информационной безопасности.

2.9. Если отсутствует реакция на обращение после окончания установленного срока или сложилась аварийная ситуация, создающая риск возникновения массовых инцидентов, руководящие должностные лица Потребителя вправе начать процедуру эскалации, обратившись по официальным контактным данным Исполнителя (Лицензиара) к Директору по сервису. При эскалации необходимо указать номер регистрации, дату поступления обращения и суть проблемы.

### 3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Отдел технической поддержки ООО «Открытая мобильная платформа»

E-mail: support@omp.ru

Телефон: +7 (495) 269-09-80

# ОПИСАНИЕ УСЛОВИЙ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Расширенная техническая поддержка предоставляется только юридическим лицам на условиях Договора на поставку сертификатов технической поддержки.

1.2. Расширенная техническая поддержка предоставляется на период срока действия Сертификата технической поддержки. Типовой срок действия Сертификата составляет 12 месяцев с момента активации. Потребителю Расширенной технической поддержки предоставляется отсрочка сроком до 2 месяцев с момента приобретения Сертификата технической поддержки до момента активации и начала предоставления услуг.

1.3. Расширенная техническая поддержка включает прием, регистрацию и обработку обращений, связанных с функционированием лицензионных программных продуктов разработки и производства ООО «Открытая мобильная платформа» на платной договорной основе.

1.4. Расширенная техническая поддержка не включает обработку и решение обращений, связанных с функционированием любого стороннего ПО и операционных систем управляемых устройств, кроме ОС Аврора.

1.5. В соответствии с условиями раздела 5 «Отказ от предоставления гарантий» и раздела 6 «Ограничение ответственности» Лицензионного соглашения с конечным пользователем (EULA) на программные продукты разработки и производства ООО «Открытая мобильная платформа», все программные продукты применяются «КАК ЕСТЬ». В рамках расширенной технической поддержки Исполнитель (Лицензиар) обеспечивает предоставление исправлений, дополнительных компонент и обновлений ПО. Обновления ПО предоставляются в случае их выпуска. Сроки и порядок выпуска обновлений ПО определяются Исполнителем (Лицензиаром).

1.6. Потребитель расширенной технической поддержки – Конечный пользователь. Непосредственное взаимодействие по обращениям должно осуществляться с уполномоченными представителями Конечного пользователя - техническими специалистами, изучившими эксплуатационную документацию и непосредственно эксплуатирующими программные продукты.

1.7. Расширенная техническая поддержка непосредственно сотрудникам конечного пользователя НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ.

1.8. Расширенная техническая поддержка имеет следующие характеристики и уровни сервиса:

Характеристика	Параметры
Прием и регистрация обращений	24x7 (круглосуточно, в автоматическом режиме)
Режим обработки обращений	8x5 (по рабочим дням, с 10:00 до 18:00 (МСК))
Эскалация по обращению	12x5 (по рабочим дням, с 8:00 до 20:00 (МСК))

Характеристика	Параметры
Время реакции на обращение	до 16 рабочих часов
Типы обслуживаемых обращений	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Запрос информации;</li> <li>– Запрос на улучшение (продукта);</li> <li>– Инцидент (сообщение об ошибке);</li> <li>– Технические консультации;</li> <li>– Запрос на обслуживание (при обновлении);</li> <li>– Запрос на изменение уровня услуг</li> </ul>

## 2. ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Взаимодействие участников расширенной технической поддержки при отработке обращений осуществляется посредством обмена сообщениями по электронной почте и/или по телефону при необходимости получения уточняющей информации или в рамках процедуры эскалации.

2.2. Потребитель расширенной технической поддержки должен обращаться к Исполнителю (Лицензиару) по электронной почте support@omp.ru. Все обращения, поступающие по электронной почте support@omp.ru, регистрируются в автоматическом режиме.

2.3. При составлении обращения необходимо обязательно указывать:

- номер Сертификата технической поддержки;
- описание возникшей ситуации;
- модель устройства и международный идентификатор мобильного оборудования (IMEI) устройства;
- версии ПО:
  - операционной системы;
  - ППО «Аврора Центр»;
  - программных компонентов среды функционирования ППО «Аврора Центр»;
  - прикладного и специального ПО, задействованного в ситуации обращения;
- описание любых недавних изменений в ОС Аврора, среде функционирования ППО «Аврора Центр» или непосредственно в конфигурации и настройках ППО «Аврора Центр»;
- регулярность возникновения проблемы и степень влияния на работоспособность управляемого ОС Аврора устройства или ППО «Аврора Центр»;
- организацию Потребителя и необходимую контактную информацию для обратной связи по обращению.

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

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

2.6. При недостаточности информации для принятия нового обращения в работу или необходимости уточнение информации, Исполнитель (Лицензиар) запрашивает необходимую информацию у Потребителя.

2.7. Исполнитель (Лицензиар) обрабатывает только обращения, находящиеся в рамках его компетенции. При поступлении обращения по вопросу, не являющемся компетенцией Исполнителя (Лицензиара), Исполнитель (Лицензиар) предоставляет информацию о третьих лицах, обладающих компетенциями по обращению, только в случае наличия у него такой информации, в противном случае такой обращение отклоняется.

2.8. Исполнитель (Лицензиар) не обрабатывает обращения, связанные с:

- решением проблем настройки каналов связи;
- разъяснением, оценкой действий третьих лиц;
- диагностикой инцидентов информационной безопасности.

2.9. Если отсутствует реакция на обращение после окончания установленного срока или сложилась аварийная ситуация, создающая риск возникновения массовых инцидентов, руководящие должностные лица Потребителя вправе начать процедуру эскалации, обратившись по официальным контактным данным Исполнителя (Лицензиара) к Директору по сервису. При эскалации необходимо указать номер регистрации, дату поступления обращения и суть проблемы.

### 3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Отдел технической поддержки ООО «Открытая мобильная платформа»

E-mail: support@omp.ru

Телефон: +7 (495) 269–09–80