

# РЕГЛАМЕНТ ПО КОНТЕНТ-СЕРВИСАМ

Республика Казахстан, г. Алматы

ТОО «Мобайл Телеком-Сервис»

Дата: .....

## Оглавление

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
2	ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	2
3	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СЕРВИСУ.....	3
4	ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ.....	4
5	ВЫБОР ПРОВАЙДЕРА СЕРВИСА .....	4
6	ЗАПУСК СЕРВИСА.....	5
7	УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ НОМЕРОВ .....	6
8	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	6
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – АНАЛИЗ СЕРВИСОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ .....	7
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ПРОДУКТОВЫЙ СТАНДАРТ .....	17

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1 Настоящий Регламент по Контент-сервисам (далее – Регламент) ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (далее – Оператор) является внутренним документом Оператора и обязательный к применению при взаимодействии с Провайдерами, предоставляющими Контент-сервисы для Абонентов Оператора, а также подразделениями Оператора, внедряющими и обслуживающими Контент-сервисы.
- 1.2 Цель настоящего Регламента – обеспечить соответствие сервисного VAS портфеля стратегии Оператора
- 1.3 Основными задачами Регламента являются:
  - 1.3.1 Регулирование порядка взаимодействия с компаниями, предоставляющими Контент-сервисы;
  - 1.3.2 Описание порядка ввода нового Контент-сервиса в коммерческую эксплуатацию;
  - 1.3.3 Определение основных требований к Контент-сервисам;
  - 1.3.4 Разграничение прав и обязанностей Провайдера и Оператора.
- 1.4 Настоящий документ составлен по результатам анализа текущих Сервисов Оператора (Приложение 1), анализа спроса Пользователей на определенные Контент-сервисы и мировых практик ведения Контент-сервисов
- 1.5 Основные требования к Контент-сервисам описаны в Приложении 2 - Продуктовый стандарт.
- 1.6 Продуктовый стандарт может быть изменен по инициативе работников Дирекции по развитию продукта и по согласованию с руководством Оператора, в рамках утвержденной Коммерческой стратегии. При этом необходимо заблаговременное извещение об изменении ответственных за обслуживание и развитие продуктов. Изменения вступают в силу после согласования обновления новой версии продуктовых стандартов руководством Оператора.

## **2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 2.1 «*Пользователь*» – физическое или юридическое лицо, владеющее абонентским устройством (телефоном, смартфоном, планшетом и др.), и пользующийся Контент-сервисом;
- 2.2 «*Подписка*» – способ тарификации Пользователя с периодическим списанием денежных средств с лицевого счета;
- 2.3 «*Бандл*» – включение Контент-сервисов в перечень услуг, предоставляемых в рамках тарифных планов Оператора;
- 2.4 «*Контент*» - содержательная часть Контент-сервиса;
- 2.5 «*Контент-сервис*», или «*Сервис*» - услуга, предоставляемая Пользователям и содержащая развлекательно-информационный Контент, предоставляемый Провайдерами и/или третьими лицами;
- 2.6 «*Брендовый сервис*» – Сервис Провайдера, предоставляемый Пользователям под товарными знаками Оператора;
- 2.7 «*OTT Сервис*» - сервис, предоставляемый посредством сети Интернет без привязки к определенному оператору связи, в том числе, предоставление Контента по запросу с возможностью онлайн просмотра и/либо возможностью загрузки контента на пользовательское устройство;
- 2.8 «*Провайдер*» – компания, предоставляющая или планирующая предоставлять Сервис (-ы) Пользователям;
- 2.9 «*Продуктовый стандарт*» - список обязательных требований к реализации и сопровождению Сервисов Провайдеров;
- 2.10 «*Сервисный номер*» - уникальный номер, выделенный Оператором Провайдеру для предоставления Сервиса Пользователям. Сервисный номер определен набором из нескольких цифр (Короткий номер) или из букв, цифр и специальных символов (Альфанумерическое Имя);
- 2.11 «*Минимальное вознаграждение*» - ежемесячная гарантированная сумма вознаграждения Оператора. Если ежемесячная стоимость услуг Оператора по предоставлению Пользователям доступа к Сервису по определенному цифровому Сервисному номеру не превышает Минимальное вознаграждение, Провайдер

доплачивает Оператору разницу между суммой Минимального вознаграждения и фактически полученной в соответствующем месяце суммой стоимости услуг Оператора по предоставлению Пользователям доступа к Сервису

2.12 «Мобильные Финансовые Сервисы (МФС)» - сервисы, которые позволяют использовать электронные деньги для оплаты/переводов в пользу третьих лиц, совершать платежи с помощью электронных денег на онлайн витринах сервисов/услуг и приложений, переводить посредством электронных денег денежные средства с лицевого счета абонентского номера на банковскую карту, получать наличные денежные средства через банкоматы;

2.13 «Веб Сайт оператора» - информационный ресурс Оператора, размещенный в сети Интернет: [www.altel.kz](http://www.altel.kz), [www.tele2.kz](http://www.tele2.kz);

2.14 «Отчетный период» - один календарный месяц в течение которого оказывался Сервис;

2.15 «Request for Proposal» (RFP/RFQ) – запрос на ценовое предложение. RFP должен отражать и включать краткосрочные/долгосрочные коммерческие цели, а также предоставлять подробную информацию о сути сделки, на основании которой поставщики смогут дать свои расценки;

2.16 «Request for Information» - RFI представляет собой открытый запрос, направляемый широкому кругу потенциальных поставщиков для того, чтобы больше узнать о рынке и интересующих товарах или услугах с целью получения обширных данных и сведений, и с целью создания необходимых условий для поставщиков и подготовки к RFQ или разработки стратегии. Если существуют какие-либо конкретные проблемы, которые следует осветить в ответе на RFP, они должны быть указаны вместе с техническими и/или функциональными требованиями;

2.17 *Assignment Description* (Далее – AD) – описание запроса для начала закупочного процесса.

2.18 «Коммерческий запуск» - дата начала предоставления Сервиса Пользователям.

2.19 «Коммерческая эксплуатация» - период, в течение которого предоставляется Сервис Пользователям;

2.20 «Группа VAS-продуктов» – группа службы развития продуктов, коммерческой дирекции, ответственные за внедрение и развитие дополнительных услуг Оператора;

2.21 «Служба закупок» - служба Оператора, ответственная за проведение закупочных процессов;

2.22 «Отдел по управлению цифровыми продуктами» - отдел, ответственный за размещение информации о Сервисе на Веб сайтах и мобильных приложениях Оператора;

2.23 «Отдел по роумингу и межоператорскому взаимодействию» - отдел Оператора, ответственный за взаиморасчеты с партнерами Оператора;

2.24 «Отдел систем самообслуживания и технической поддержки клиентов» - отдел Оператора, ответственный за проведение тестирования Сервисов, в т.ч. выявление недоработок и несоответствий с условиями предоставления Сервиса;

2.25 «Служба по обслуживанию клиентов» - отдел Оператора, ответственный за получение и обработку жалоб от Пользователей Сервиса, а также предоставление информации по Сервису и консультаций по условиям работы Сервиса.

### **3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО КОНТЕНТ-СЕРВИСУ**

3.1 Первичное обращение Провайдера с предложением по Сервису производится путем обращения в Группу VAS-продуктов, на электронный адрес [VAS\\_product\\_kz@tele2.com](mailto:VAS_product_kz@tele2.com) с предоставлением информации об основной деятельности Провайдера и предлагаемому Сервису.

3.2 Для рассмотрения Сервиса Группа VAS-продуктов запрашивает следующую информацию у Провайдера:

- Описание сервиса, его преимущества, позиционирование на рынке;
- Эксклюзивные (уникальные) функции или контент, предлагаемые Оператору в рамках сотрудничества;

- Прогноз охвата рынка Сервисом с момента Коммерческого запуска с указанием положительной динамики по выручке и чистой прибыли/пользовательской базы;
- План по развитию Сервиса в первый год после Коммерческого запуска;
- Сравнительный анализ предложений конкурентов по аналогичным Сервисам (актуальность данных - не менее чем за последний календарный год);
- Рекомендации по решению и успешные практики внедрения аналогичных Сервисов у других субъектов рынка РК, СНГ и по миру;
- Описание моделей сотрудничества с обязательным указанием условий по модели с разделением дохода (Revenue Sharing);
- Таблица с зонами ответственности, предполагаемая в момент реализации и в ходе коммерческой эксплуатации;
- Общее время использования Сервиса, которое приходится на одного Пользователя (Lifetime);
- Для OTT-сервисов предоставить объем утилизации интернет трафика на одного пользователя;
- Иные статистические или исторические данные, необходимые для правильного расчета бизнес-кейса.

3.3 Группа VAS-продуктов изучает полученную информацию по Сервису и проверяет ее на соответствие с Продуктовым Стандартом (Приложение №2).

3.4 Если Сервис соответствует Продуктовому стандарту, то Группа VAS-продуктов формирует бизнес-кейс с описанием преимуществ Сервиса. На основании данных, предоставленных Провайдером, анализа аналогичных решений и конкурентной среды, делает предварительную оценку Сервиса. В случае положительной оценки, готовит спецификацию Сервиса.

3.5 В случае наличия уже запущенного в Коммерческую эксплуатацию аналогичного Сервиса у Оператора, новое предложение от потенциального Провайдера рассматривается, при условии наличия несоответствий, действующего сервиса, требованиям настоящего Регламента, При этом новое предложение от потенциального Провайдера должно соответствовать условиям настоящего Регламента.

3.6 При внедрении новых провайдерских Сервисов необходимо руководствоваться «Процедурой по запуску операционных продуктов», утвержденной Оператором.

#### **4 ТРЕБОВАНИЯ К КОНТЕНТ-СЕРВИСУ**

4.1 Документ с требованиями (RFP) к запускаемому Сервису, готовится Группой VAS продуктов и должен состоять из пунктов Продуктового Стандарта и спецификации рассматриваемого Сервиса. При этом, при составлении спецификации к Сервису Группа VAS-продуктов вправе взаимодействовать с Провайдерами, в том числе составлять запросы RFI для сбора необходимой информации.

4.2 Обсуждение и согласование стоимости предоставления Сервиса, а также доли Оператора по модели разделения дохода производится, согласно Политике по закупкам.

4.3 Готовый документ с требованиями (RFP) согласовывается со Службой закупок. Группа VAS продуктов, в случае наличия контактов потенциальных Провайдеров, передает их в Службу закупок, а также заполняет и передает форму AD (Assignment Description), В случае вопросов, касающиеся RFP от потенциальных Провайдеров, Служба Закупок адресует эти вопросы в Группу VAS-продуктов.

#### **5 ВЫБОР ПРОВАЙДЕРА КОНТЕНТ-СЕРВИСА**

5.1 Выбор Провайдера производится по Процедуре закупок, согласно «Политики по закупкам» на основании конкурса. При этом документ RFP является неотъемлемой частью конкурсной документации для сбора информации по предлагаемым Провайдерами Сервисам

- 5.2 Приоритетными условиями при выборе Провайдера являются наилучшие коммерческие условия для Оператора, и наиболее полное соответствие функциональным требованиям, описанные в RFP.
- 5.3 Ответственные за осуществление закупки и выбора Провайдера регламентируются в «Политике по закупкам» Оператора
- 5.4 На основании бизнес-рекомендации от Службы закупок с одобрением Председателя Правления Оператора выбирается Провайдер Сервиса
- 5.5 Отдел закупок объявляет результаты всем участникам проведенного конкурса. В Группу VAS-продуктов передаются контакты ответственных лиц выбранного Провайдера для подписания контракта и последующей реализации, и запуска Сервиса в Коммерческую эксплуатацию
- 5.6 Если на этапе согласования договора с Провайдером Сервиса Группой VAS-продуктов выявляются не соответствия, в одном или нескольких условиях RFP, о которых Провайдер заявил в процессе выбора Сервиса, либо/и Провайдер отказывается принять пункты договора, указанные в RFP, Группа VAS-продуктов имеет право обратиться в Службу Закупок для выявления причин и возможных мер по устранению фактов не соответствия, либо для повторного проведения конкурса или тендера с предварительным исключением Провайдера со списка потенциальных поставщиков, рассматриваемого Сервиса. Служба Закупок вправе направить запрос в Службу Безопасности о внесении Провайдера в черный список поставщиков Оператора.

## **6 ЗАПУСК КОНТЕНТ-СЕРВИСА**

- 6.1 Группа VAS-продуктов связывается с ответственными лицами Провайдера и Оператора для составления плана запуска Сервиса. План запуска включает в себя следующие мероприятия:
  - 6.1.1 Согласование и подписание договора по условиям предоставления Сервиса. При этом договор должен содержать ответственность сторон (SLA), которая указывается в соответствующем приложении;
  - 6.1.2 Обсуждение и корректировка плана технической реализации;
  - 6.1.3 Маркетинговое продвижение Сервиса включает в себя каналы продвижения Оператора и Провайдера;
  - 6.1.4 Размещение информации на Веб Сайтах оператора осуществляется Оператором (Отдел по управлению цифровыми продуктами);
  - 6.1.5 Размещение информационной страницы Сервиса под доменом Оператора осуществляется за счет ресурсов Провайдера. При этом Оператор предоставляет Провайдеру всю необходимую документацию (брендбук, адрес страницы и т.д.) и участвует в согласовании, размещаемой информации. Бренди́рование личного кабинета, мобильных приложений осуществляется Провайдером.
  - 6.1.6 Предоставление Провайдером документа с вариантами использования Сервиса для проведения окончательных тестов. При этом, тестирование тарификации в биллинге производится инженерами Службы биллинга и IT решений. Корректная работа Сервиса проверяется внутренним тестированием Отделом систем самообслуживания и технической поддержки клиентов (TCS). Результат тестирования передается в группу VAS-продуктов для принятия решения о Коммерческом запуске Сервиса.
  - 6.1.7 План запуска Сервиса согласовывается с Дирекцией технической поддержки и информационных технологий, с Финансовой дирекцией, с Группой по предотвращению фрода и гарантированию доходов. В ходе согласования подтверждается приемлемость сроков, , согласно «Процедуры по запуску операционных продуктов», утвержденной Оператором
  - 6.1.8 Приказ на запуск Сервиса включает в себя все мероприятия, указанные в п.6.1. Коммерческий запуск осуществляется в срок, указанный в данном приказе.

## 7 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ НОМЕРОВ

- 7.1 Сервисные номера предоставляются Провайдеру на основании заключенного между Оператором и Провайдером Типового договора о предоставлении Телекоммуникационных услуг.
- 7.2 В зависимости от специфики Сервиса, для которого запрашиваются Сервисные номера, применяются следующие исключения из условий Типового договора о предоставлении Телекоммуникационных услуг:
- 7.2.1 При предоставлении Сервисных номеров для брендируемых сервисов, к Провайдерам таких сервисов не применяются следующие условия и платы:
- 7.2.1.1 Единовременный платеж за подключение.
- 7.2.1.2 Ежемесячная абонентская плата.
- 7.2.1.3 Минимальное вознаграждение.
- 7.2.1.4 Оплата за входящий и исходящий трафик по голосовым сервисам (IVR)
- 7.2.1.5 Оплата за входящие и исходящие SMS-сообщения.
- 7.2.2 При предоставлении Сервисных номеров для Мобильных Финансовых Сервисов и социально значимых проектов, к Провайдерам таких сервисов не применяются следующие условия и платы:
- 7.2.2.1 Минимальное вознаграждение.
- 7.2.2.2 Оплата услуг Оператора по предоставлению доступа к голосовому сервису (IVR) для Провайдера.
- 7.2.2.3 Оплата услуг Оператора по предоставлению доступа к сервисам входящих и исходящих SMS-сообщений для Провайдера.
- 7.2.3 Условия предоставления Сервисных номеров социальным, благотворительным, культурным, образовательным, общественным и иным фондам определяются в соответствующем договоре и контролируются Службой по связям с общественностью.
- 7.3 Выделение Сервисных номеров Провайдерам производится в соответствии с Законом Республики Казахстан «О связи», «Правилами распределения ресурса нумерации и выделения номеров, а также их изъятия» утвержденных Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 29 января 2015 года № 67 и «Правилами построения системы и плана нумерации на сетях телекоммуникаций Республики Казахстан», утвержденными приказами Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 9 сентября 2008 года № 307 «Операторам сотовой связи разрешается выделять короткие номера в кодах DEF, за исключением номеров, которые начинаются на цифры «0», «1» и «8».
- 7.4 Остальные условия предоставления Сервисных номеров, не описанные настоящим Регламентом, регулируются условиями Типового договора о предоставлении телекоммуникационных услуг.

## 8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1 Данный регламент применяется ко всем Провайдерам.
- 8.2 Иные условия, не предусмотренные настоящим Регламентом, устанавливаются в соответствующем договоре с Провайдером.

Подпись.....

ФИО: Росенбаев

Должность: директор управления

