

---

# POLY//MATICA

## РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ



## 1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 1.1 **Платформа** – программа для ЭВМ «Отчетно-аналитическая платформа «Полиматика», версия 5», право на получение технической поддержки которой подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.
- 1.2 **Версия Платформы** – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние Платформы, обозначенное в наименовании Платформы двумя первыми группами цифр, разделёнными точками.
- 1.3 **Сборка Платформы** – фиксированное состояние программного кода Программы, обозначенное в наименовании Платформы цифробуквенным кодом, следующим за Версией Платформы.
- 1.4 **Правообладатель** – Общество с ограниченной ответственностью «Полиматика Рус», владеющее исключительным правом на Платформу.
- 1.5 **Пользователь** – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку Платформы.
- 1.6 **Сертификат на право получения услуг технической поддержки** (далее – Сертификат) – документ, подтверждающий право Пользователя на получение Технической поддержки в отношении Платформы, действующей в пределах срока, предусмотренного Сертификатом.
- 1.7 **Идентифицирующая Пользователя информация** – фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь.
- 1.8 **Техническая поддержка** – содействие Пользователю в использовании Платформы, оказываемое в соответствии с настоящим Регламентом выделенным для этих целей подразделением Правообладателя (далее Служба технической поддержки), предоставление доступа к новым Версиям Платформы.
- 1.9 **Портал технической поддержки** - веб-сайт онлайн-поддержки, доступный по адресу <http://support.polymatica.ru/>.
- 1.10 **Документация** - означает документацию, описывающую функции Платформы, системные требования, инструкции по установке, эксплуатации, администрированию и рекомендации по техническому обслуживанию на любом материальном носителе, спецификации и иные документы, объективно необходимые Пользователю для эффективного использования Платформы. Документация предоставляется на английском и/или русском языках.
- 1.11 **Завершение жизненного цикла (EOL)** – момент времени, с которого прекращается Поддержка Версии Платформы в связи с её устареванием.
- 1.12 **Нормальная работа Платформы** – состояние, соответствующее заявленным в технической документации для Версии Платформы параметрам и функциям.

- 1.13 **Метрика** – измеряемый и используемый в отчётах показатель для оценки работы Платформы, полученный в условиях Нормальной работы.
- 1.14 **Эталонный набор данных** – набор данных, полученный вместе с Платформой, либо используемый в процессе проведения приёмочных испытаний Платформы у Пользователя и предназначенный для создания Метрик.
- 1.15 **Недостаточная производительность Платформы** – существенное (в два и более раза) отклонение от Метрик при одинаковых условиях эксплуатации Платформы.
- 1.16 **Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки
- 1.17 **Заявка** – письменное обращение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки, связанное с эксплуатацией Платформы. По своему типу заявки делятся на Запрос и Инцидент.
- 1.18 **Запрос** – консультация о возможностях и способах выполнения стандартных операций эксплуатации, настройки и администрирования Платформы (запросы на консультацию), запросы на реализацию Изменений в Платформе, обусловленные реальными сценариями эксплуатации (запросы на доработку).
- 1.19 **Инцидент** – событие, которое привело или может привести к нарушению нормального использования Платформы.
- 1.20 **Подтверждённый инцидент** – инцидент, который может быть повторен и продемонстрирован Службе технической поддержки на экземпляре Платформы той же версии и сборки, что и у Пользователя, с использованием копии данных Пользователя или Эталонного набора данных.
- 1.21 **Критичный инцидент** – инцидент, приводящий к невозможности использования Платформы Пользователем (полное или частичное прекращение выполнения основных функций), либо к существенным ухудшениям, выражающимся в Недостаточной производительности Платформы.
- 1.22 **Некритичный инцидент** – инцидент, приводящий к временно допустимым ограничениям в использовании Платформы или допускающий возможность альтернативных способов реализации необходимого функционала Платформы.
- 1.23 **Изменение** – необходимая адаптация Платформы к реальным условиям эксплуатации.
- 1.24 **Время реакции** – период времени в рабочих часах от регистрации заявки Исполнителем до информирования Пользователя о принятии заявки, что подтверждается изменением статуса заявки. Определяется уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации Заявки. Первоначально присвоенный уровень критичности заявки может быть изменен при более подробном рассмотрении проблемы, такое изменение должно быть в обязательном порядке согласовано Пользователем и сотрудником Службы технической поддержки, который работает с этой заявкой.

- 1.25 **Решение инцидента** включает в себя выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), направленных на восстановление нормальной работы Платформы и решение выявленного инцидента:
- предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке Платформы;
  - предоставления рекомендаций для решения инцидента, возникшего у Пользователя;
  - консультирование Пользователя в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
  - подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации, альтернативные способы реализации необходимого функционала и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент является критичным и/или связан с ошибкой в работе Платформы;
  - подготовку и предоставление постоянного решения, включающего передачу Версии с исправленными ошибками Платформы;
  - подготовку и предоставление актуальной Документации.
- 1.26 **Обновление**- любые улучшения, модификации или исправления ошибок, доступные в соответствии с политикой управления релизами для Платформы, которые ООО «Полимастика Рус» делает общедоступными для своих клиентов в рамках обслуживания.
- 1.27 **Рабочий день** – промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.28 **Рабочий час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.

## 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке программы для ЭВМ «Отчетно-аналитическая платформа «Полиматика», версия 5» (далее - Платформа) Службой технической поддержки Правообладателя.
- 2.2 Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса в Службу технической поддержки Исполнителя.

### 3 СОСТАВ УСЛУГ

В рамках гарантийного сервиса ООО «Полиматика Рус» предоставляет пользователям экспертную поддержку (третья линия), которая осуществляется специалистами экспертного уровня знаний о Платформе, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности Платформы по сбору, обработке и представлению информации для бизнеса.

Третья линия поддержки предусматривает следующие права:

- доступ в систему отслеживания Заявок, правила создания Заявок установлены в разделе 5 настоящего приложения;
- получение обновлений Платформы, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе Платформы или документации;
- доступ к рассылке, содержащей информацию об обновлениях Платформы, документации и новом функционале.

## 4 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

- 4.1 Пользователь обращается в Службу технической поддержки путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы.
- 4.1.1 Регистрация Обращения на портале Службы технической поддержки должна содержать всю необходимую информацию по существу запроса согласно разделу 5.
- 4.2 В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не принимать обращение в работу.
- 4.3 Обращения в Службу технической поддержки регистрируются в виде Заявки с присвоением уникального номера. Подтверждением регистрации Обращения для его инициатора служит номер Заявки, передаваемый техническими средствами портала Службы технической поддержки. Указание Пользователем номера исходной Заявки при повторных обращениях позволяет сотрудникам Службы технической поддержки оперативно вникнуть в контекст конкретного Обращения.
- 4.4 Пользователь принимает на себя обязанность своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой технической поддержки в соответствии с настоящим Регламентом.
- 4.5 При регистрации заявки Пользователь устанавливает приоритет заявки согласно Таблице 1 настоящего регламента:

Критично	Описание
Критичная	Отсутствует работоспособность Платформы в целом или какого-либо из модулей Платформы (кластеризация, ассоциативные правила, прогнозирование).
Высокая	Инцидент препятствует использованию базовых функций Платформы (не работает выборка, сортировка, группировка и т. д.) в отдельном модуле. Работоспособность Платформы не нарушена.
Стандартная	Инцидент не препятствует использованию базовых функций Платформы, ограничены действия в рамках базового функционала Платформы (выборка не работает в конкретной конфигурации, сортировка не работает в конкретном случае и т. д.).
Низкая	Инцидент не препятствует использованию базовых функций и не ограничивает действий в Платформе.

- 4.6 Время реакции определяется в соответствии с назначенной важностью инцидента. Время реакции определяет, как быстро начнется рассмотрение обращения техническими сотрудниками и с какой периодичностью пользователь будет получать информацию о ходе рассмотрения его обращения. Время реакции приведено в Таблице 2.

Важность	Описание
Критично	3 часа
Высокая	1 день
Обычная	5 дней
Низкая	10 дней



## 5 ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Гарантийный сервис предоставляется только на основе Заявок, формализованных в соответствии с порядком заведения Заявок, описанному в данном разделе.

5.1 При регистрации Обращения Пользователь должен указать:

5.1.1 Краткое название Обращения.

5.1.2 Общее описание проблемы:

5.1.2.1 Пользователь: логин пользователя, у которого возникла ошибка.

5.1.2.2 Версия системы, на которой зафиксирована ошибка.

5.1.2.3 Время возникновения ошибки.

5.1.2.4 Логи, находящиеся в репозитории, по следующим путям:

Диагностика проводится с помощью анализа журналов, которые ведутся аналитической платформой. Уровень журналирования задается в общих настройках в файле `/etc/polymatica/polymatica.conf`

Перечень журналов, их расположение и назначение:

`/var/plmrepo/cubes/<cube_id>/log_persistent` – журнал операций с конкретной мультисферой.

`/var/plmrepo/logs/main/main-<date>` - лог сервера за конкретную дату

`/var/plmrepo/users/<user>/log/<user>_<date>` - журнал действий конкретного пользователя

`/var/plmrepo/logs/user_actions/user_actions_persistent` – журнал общих действий пользователей

5.1.2.5 Скриншоты экрана (с ошибкой).

5.1.2.6 Описание последовательности совершенных действий, предшествующих возникновению ошибки.

5.1.2.7 Если есть проблемы с соединением, важно указать: проблема общая для всех пользователей или только у какого-то конкретного пользователя.

5.2 По запросу специалистов службы технической поддержки Пользователь должен быть готов:

Любую другую специфическую информацию, необходимую для решения проблемы.

5.2.1 Выполнить необходимые в сложившейся ситуации действия, а именно: изменение настроек Платформы и/или условий её эксплуатации, корректировку сценариев работы с Платформой, установку специально подготовленной Сборки Платформы, и другие подобные действия.

5.3 На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в заявке все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

5.4 Обязанностью Пользователя является оперативное информирование других Пользователей, действующих от лица одного и того же Заказчика или Лицензиата, о статусе Обращения, своевременное рассмотрение предложенного решения и организация выполнения указанных в нём действий силами Пользователя, а также сбор и предоставление необходимой дополнительной информации с учетом действующих внутренних правил и регламентов. Результат рассмотрения и применения решения по Обращению должен быть доведен до Службы технической поддержки с целью завершения работ по Обращению, либо для продолжения работ, исходя из достигнутого результата.

5.5 Время ожидания ответа от Пользователя по рассмотрению и применению предложенного решения не учитывается в составе срока реагирования Службы технической поддержки на заявку соответственно уровню обслуживания.

5.6 Решение может находиться в состоянии ожидания подтверждения Пользователем

успешности его применения и оценки эффективности не более 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента подготовки Службой технической поддержки, после чего происходит автоматическое Закрытие Заявки по Обращению, и работы по нему считаются завершенными.

- 5.7 При повторном Обращении по уже закрытой Заявке оформляется новая Заявка.

## **6 ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

- 6.1 Заявки, признанные Исполнителем ошибками Платформы, будут переданы в разработку.
- 6.2 Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок Платформы при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.
- 6.3 Исправления по заявкам с важностью «Критичная» и «Высокая» будут включены в ближайшее обновление ПО.
- 6.4 Решение по включению исправлений заявок с важностью «Стандартная» и «Низкая» в ближайшее обновление ПО Исполнитель оставляет за собой.
- 6.5 Всем пользователям, создавшим заявку категории «Ошибка», поступит уведомление о решении их заявки, версии ПО, в котором заявка решена, дате выхода обновления ПО.

## 7 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ВЕРСИЙ ПЛАТФОРМЫ

7.1 Характер Технической поддержки Версии Платформы меняется в зависимости от стадии жизненного цикла и наличия действующего Сертификата представлено в Таблицу 3.

Стадия жизненного цикла Версии Платформы	Характер поддержки
Beta (до момента начала продаж)	Консультации по эксплуатации
Коммерческая, с момента начала продаж	Полный состав услуг технической поддержки
Коммерческая, завершены продажи, объявлен срок завершения жизненного цикла Версии Платформы (EOL)	Консультации по эксплуатации и устранение критичных ошибок (выпуск специальных Сборок Платформы, устраняющих критические ошибки)
Коммерческая, наступил срок завершения жизненного цикла Версии Платформы (EOL)	Техническая поддержка не предоставляется

7.2 ООО «Полимастика Рус» оповещает о завершении жизненного цикла Версии Платформы (EOL) не менее чем за 1 (Один) год до его наступления, при условии, что на момент оповещения эта Версия не является единственной коммерческой Версией.

## 8 СТОИМОСТЬ УСЛУГ

- 8.1 Услуги 3 уровня предоставляются на основании ежегодной оплаты технической поддержки, составляющей 20% от стоимости лицензии (гарантийное обслуживание в 1-й год входит в стоимость лицензий).