

---

# POLY//MATICA

## ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ «POLYMATICA»



© ООО «Полиматика Рус», 2019 г.

*Перепечатка или иное копирование, воспроизведение и распространение данного документа в любой форме полностью или частично без письменного разрешения ООО «Полиматика Рус» запрещено и преследуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.*

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
2	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	7
3	ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЮ	8
4	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ И СОПРОВОЖДЕНИЕМ.....	9
5	ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ОБРАЩЕНИЯ .....	11
6	ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	13
7	ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	14
8	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ВЕРСИЙ ПЛАТФОРМЫ .....	15
9	ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ .....	16
10	СПИСОК РОЛЕЙ В ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ ПЛАТФОРМЫ .....	21
11	ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ.....	22
12	ДОКУМЕНТАЦИЯ ПЛАТФОРМЫ .....	25
13	СТОИМОСТЬ УСЛУГ .....	28
14	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	29
15	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ.....	30

## 1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 1.1 **Платформа (Polymatica)** – программа для ЭВМ «Polymatica», 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 Платформы, 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** – текущая документация по Платформе в печатной или электронной форме, которая меняется в зависимости от версии Платформы.
- 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 **Заявка** – письменное обращение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки (<http://support.polymatica.ru>), связанное с эксплуатацией Платформы, информирующее об инциденте.
- 1.17 **Инцидент** – событие, которое привело или может привести к нарушению нормальной работы Платформы. По своему характеру инциденты делятся на Запрос и Ошибка.
- 1.18 **Запрос** – обращение в ситуации Нормальной работы Платформы, консультация о возможностях и способах выполнения стандартных операций эксплуатации и настройки Платформы, запросы на реализацию Изменений в Платформе, обусловленные реальными сценариями эксплуатации.
- 1.19 **Ошибка** – неспособность Платформы к Нормальной работе. Означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое несоответствие Платформы требованиям документации.
- 1.20 **Подтверждённая ошибка** – воспроизводимая Ошибка, которая может быть повторена и продемонстрирована 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 **Критичная ошибка** – Ошибка, приводящая к невозможности использования Платформы Пользователем (полное или частичное прекращение выполнения основных функций), либо к существенным ухудшениям, выражающимся в Недостаточной производительности Платформы.
- 1.22 **Некритичная ошибка** – Ошибка, приводящая к временно допустимым ограничениям в использовании Платформы или допускающая 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 получения Исполнителем заявки до информирования Пользователя о принятии заявки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации и номере Заявки.
- 1.25 **Срок выполнения** – рабочее время с момента регистрации инцидента, в течение которого Службой технической поддержки предоставляются соответствующие услуги (устранение ошибки или предоставление альтернативных способов реализации необходимого функционала, предоставление необходимой информации и оказание консультативной помощи). В нормативном времени разрешения инцидента не учитывается время, затрачиваемое Пользователем на предоставление информации, необходимой для диагностики и на выполнение им действий, рекомендованных Службой технической поддержки.

- 1.26 **Решение инцидента** – предоставление информации, позволяющей восстановить нормальную работу Платформы. Это может быть исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснение деталей функционирования, настройки и выполнение операций в Платформе, рекомендации, позволяющие устранить сбой, включая предоставление «обходного пути» (work-around).
- 1.27 **Обновление** – любые улучшения, модификации или исправления ошибок, доступные в соответствии с политикой управления релизами для Платформы, которые ООО «Полиматика Рус» делает общедоступными для своих клиентов в рамках обслуживания.
- 1.28 **Рабочий день** – промежуток времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.29 **Рабочий час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.

## 2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

- 2.1 Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Пользователя и Правообладателя в процессе эксплуатации программы для ЭВМ «Polymatica» (далее – Платформа), определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.
- 2.2 Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет осуществляемой Правообладателем поддержки (включает выполнение усовершенствований Платформы по заявкам Пользователя и консультации по вопросам установки, настройки и использования программы для ЭВМ «Polymatica»).
- 2.3 Действие настоящего документа распространяется на:
- специалистов Пользователя, использующих Платформу для выполнения своих должностных обязанностей;
  - специалистов Пользователя, ответственных за эксплуатацию Платформы;
  - специалистов Правообладателя, ответственных за техническую поддержку Пользователя по вопросам установки, настройки и использования Платформы.

### 3 ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЮ

Компания ООО «Полиматика Рус» придерживается следующих уровней модели поддержки:

#### 3.1 Уровень 1.

На данном уровне поддержки отсутствует прямое привлечение специалистов ООО «Полиматика Рус». Решение инцидентов решается внутренней службой технической или функциональной поддержки Заказчика.

#### 3.2 Уровень 2.

По запросу Заказчика компания ООО «Полиматика Рус» может предоставлять дополнительные услуги второго уровня поддержки силами своих специалистов. Для предоставления таких услуг должен быть заключён Договор на оказание услуг по сопровождению Платформы. По запросам Заказчика в рамках договора Исполнитель может оказывать услуги:

- Консультации по функциям и характеристикам Платформы
- Консультации по документации Платформы
- Предоставление инструкций по исправлению силами Заказчика проблем, обусловленных действиями пользователей
- Установка на оборудование заказчика обновлений версий Платформы
- Предоставление сценариев действий в Платформе для реализации бизнес-задач

#### 3.3 Уровень 3.

Данный уровень поддержки подразумевает стандартную техническую поддержку вендора. В поставку лицензий входит 12 месяцев гарантийного обслуживания вендора. В дальнейшем, для получения технической поддержки необходимо ежегодно приобретать пакет обновлений, в соответствии с договором приобретения лицензий. Техническая поддержка вендора включает:

- Доступ компании Заказчика в систему отслеживания Обращений (<http://support.polymatica.ru>). Правила создания Обращений описаны в документе в разделе 5.
- Исправления заведённых и подтверждённых ошибок Платформы, сроки и реализация зависят от важности заявок.
- Доступ к рассылке, содержащей информацию об обновлениях Платформы и новом функционале.



## 4 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ И СОПРОВОЖДЕНИЕМ

- 4.1 Пользователь обращается в Службу технической поддержки путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы следующим способом:
- 4.1.1 Регистрация Обращения на портале Службы технической поддержки Правообладателя – <http://support.polymatica.ru/>. Обращение должно 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 оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.
- 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. При необходимости он самостоятельно информирует других Пользователей, действующих в интересах того же юридического лица, о статусе Обращения или перепоручает им работу с Обращением, уведомив об этом Службу технической поддержки Правообладателя.
- 4.5 Для ускорения решения инцидента может использоваться почта [support@polymatica.ru](mailto:support@polymatica.ru), телефон +7 (495) 748-84-84 и другие средства связи (Skype и т.д.).
- 4.6 При регистрации Обращения Пользователь устанавливает важность обращения согласно таблице:

Важность	Описание	Время реакции	Срок выполнения
Критичная	Отсутствует работоспособность Платформы в целом или какого-либо из модулей Платформы (кластеризация, ассоциативные правила, прогнозирование)	До 30 мин	В течение 1 рабочего дня
Высокая	Инцидент препятствует использованию базовых функций Платформы (не работает выборка, сортировка, группировка и т. д.) в отдельном модуле. Работоспособность Платформы не нарушена.	До 2 часов	В течение 3 рабочих дней

Важность	Описание	Время реакции	Срок выполнения
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.)	До 2 часов	В течение 5 рабочих дней
Низкая	Инцидент не препятствует использованию базовых функций и не ограничивает действий в Платформе	До 8 часов	В течение 10 рабочих дней

- 4.7 Важность обращения устанавливается Пользователем основываясь на срочности и важности проблемы для Пользователя, на степени влияния проблемы на технологические и бизнес-процессы Пользователя.
- 4.8 В процессе работы с обращением важность может быть изменена, это изменение должно быть согласовано и Пользователем, и сотрудником Службы технической поддержке, который работает с этим обращением.

## 5 ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Обращение в техническую поддержку осуществляется с адреса электронной почты домена организации и должно содержать всю необходимую информацию по существу запроса.

5.1 При регистрации Обращения Пользователь должен указать:

5.1.1 Краткое название Обращения;

5.1.2 Название организации;

5.1.3 Ф.И.О. контактного лица, должность, телефон для обратной связи;

5.1.4 Общее описание проблемы:

- В чем проявляется проблема?
- Какая последовательность действий приводит к воспроизведению проблемы?
- Как часто проявляется указанная проблема?
- Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?
- Описание и текст ошибки;
- Какие затронуты функции Платформы;
- Скриншот или видео воспроизведения ошибки.

По запросу специалистов службы технической поддержки Пользователь должен быть готов предоставить дополнительную информацию:

- Наименование, версию и разрядность операционной системы, браузера, СУБД источника данных;
- Любую другую специфическую информацию, необходимую для решения проблемы.

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

5.2 Обязанностью Пользователя является оперативное информирование других Пользователей, действующих от лица одного юридического лица, 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.

5.3 Время ожидания ответа от Пользователя по рассмотрению и применению

предложенного решения не учитывается в составе срока реагирования Службы технической поддержки на Обращение соответственно уровню обслуживания.

- 5.4 Решение может находиться в состоянии ожидания подтверждения Пользователем успешности его применения и оценки эффективности не более 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента подготовки Службой технической поддержки, после чего происходит автоматическое Закрытие Заявки по Обращению, и работы по нему считаются завершенными.
- 5.5 При повторном Обращении по уже закрытой Заявке оформляется новая Заявка.
- 5.6 Пользователь обеспечивает использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок Платформы при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.

## 6 ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 6.1 Заявки, признанные Правообладателем 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 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ

- 7.1 Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Правообладателя имеют права требовать от специалистов Пользователя предоставлять диагностические данные о работе Платформы (данные журналов работы Платформы, характеристики оборудования и ОС, данные о сетевом окружении).
- 7.2 Правообладатель гарантирует конфиденциальность информации Пользователя, полученной в процессе сопровождения.

## 8 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ВЕРСИЙ ПЛАТФОРМЫ

8.1 Характер Технической поддержки Версии Платформы меняется в зависимости от стадии жизненного цикла и наличия действующего Сертификата:

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

8.2 Правообладатель оповещает о завершении жизненного цикла Версии Платформы (EOL) не менее чем за 1 (Один) год до его наступления.

## 9 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ

Жизненный цикл Платформы состоит из набора этапов, на которых происходит, разработка, внедрение, эксплуатация, сопровождение, снятие с поддержки и вывод ее из эксплуатации. Этапы жизненного цикла объединяются в последовательности, которые могут частично накладываться друг на друга и/или повторяться в соответствии с заранее определенными границами, согласно возрастающей или уменьшающейся сложности реализации и меняющимся требованиям к Платформе. Применяющаяся модель жизненного цикла Платформы состоит из семи последовательных Этапов:

- диагностика потребностей существующих и перспективных Приобретателей, анализ рыночных трендов в области интеллектуальной аналитики данных;
- планирование развития Платформы;
- разработка Платформы;
- внедрение Платформы;
- эксплуатация Платформы;
- сопровождение Платформы;
- вывод из эксплуатации Платформы.

Завершением каждого Этапа жизненного цикла Платформы достигается заранее определенная цель и вносится вклад в развитие Платформы. Начало и конец каждого Этапа и процесса должны быть документально оформлены во внутренней системе управления разработкой ПО <http://jira.polymatica.ru/> согласно актуальным Бизнес-процессам, описанным в соответствующих разделах информационного портала <http://docs.polymatica.ru/>.

### 9.1 Этап диагностики потребностей и определения рыночных трендов

Данный этап является периодом сбора требований к функциональным доработкам Платформы в интересах существующих и перспективных Приобретателей, а так же анализа функциональных особенностей имеющихся на рынке аналогичных информационно-аналитических систем.

Все диагностированные потребности оформляются в виде инициатив по развитию Платформы типа РМ (Product Management) в корпоративной системе управления разработкой программного обеспечения Jira (<http://jira.polymatica.ru/>). После внесения, надлежащим образом оформленные инициативы проходят анализ на принципиальную реализуемость и соответствие архитектуре Платформы.

### 9.2 Этап планирования

Этап планирования начинается с приоритезации диагностированных на предыдущем этапе Требования в разработке новой или модификации существующей функциональности Платформы. Посредством оценки необходимых трудозатрат, изучения альтернативных решений, а также экспериментальной разработки, выбирается одно или несколько возможных решений для удовлетворения потребностей заказчиков или проверки концепции. Также, на этом Этапе определяется потребность в использовании дополнительных подсистем для реализации необходимой функциональности.



Все инициативы типа РМ, прошедшие оценку и приоритезацию, декомпозируются в задачи на разработку типа ID (Development), детализируемые в корпоративной системе управления разработкой программного обеспечения Jira.

Результатом завершения этапа планирования являются следующие основные артефакты:

- долгосрочный план развития продукта (product roadmap);
- план выпуска релизов (release plan);
- упорядоченный список Требований к функциональности Платформы (product backlog).

На этом этапе принимается решение о запуске в производство следующей версии Платформы и окончательном составе ее функционала.

### 9.3 Этап разработки Платформы

Этап разработки каждой следующей версии Платформы начинается с распределения запланированных к реализации функциональных Требований по Итерациям, согласно предварительной оценке трудозатрат и имеющимся в распоряжении трудовым ресурсам. Так же, предварительно согласовываются, анализируются и, при необходимости, дорабатываются и испытываются механизмы взаимодействия модулей Платформы. Кроме того, определяются требования к аппаратным средствам, инфраструктуре, обучению и сопровождению разрабатываемой версии Платформы.

Результатом выполнения Этапа является выпуск релиза программного Продукта, работоспособность и функциональность которого подтверждена Приемочными испытаниями и необходимой документацией.

Результатом завершения этапа разработки являются следующие основные артефакты:

- Техническое задание;
- разработанная версия Платформы;
- техническая документация в составе:
  - Руководство пользователя;
  - Руководство администратора;
  - Руководство разработчика;
- протоколы приемочного тестирования;
- акт передачи в опытную эксплуатацию.

Планирование Этапа разработки Платформы начинается на предыдущем Этапе, чтобы обеспечить наличие в организации инфраструктуры систем обеспечения разработки, состоящей из методов, технических средств, инструментов и компетентных специалистов для осуществления анализа процессов, моделирования, создания прототипов, проектирования, интегрирования, испытания и документирования.

#### 9.4 Этап внедрения Платформы

Этап внедрения начинается с получения согласования на установку Платформы в местах его опытно-коммерческой или коммерческой эксплуатации. На этом Этапе осуществляются подготовка инфраструктуры Приобретателя, на которой будет осуществляться функционирование Платформы, проверка её работоспособности в реальных условиях эксплуатации, а также организуется обучение персонала работе с Платформой или её компонентами.

Планирование Этапа внедрения может начинаться на Этапе разработки, если у новой версии Платформы есть целевой Приобретатель. Тиражирование версии Платформы может продолжаться в течение всей оставшейся части жизненного цикла Платформы.

Результатом завершения Этапа внедрения являются следующие основные артефакты:

- акт о завершении разработки;
- акт передачи в эксплуатацию.

Основная часть Этапа заканчивается вводом Платформы в эксплуатацию.

#### 9.5 Этап эксплуатации Платформы

Этап опытно-коммерческой или коммерческой эксплуатации начинается с установки и документального подтверждения начала использования Платформы. Использование Платформы производится в целях получения требуемых программных услуг при непрерывной функциональной и стоимостной эффективности. Этот Этап продолжается до начала Этапа вывода из эксплуатации.

Планирование Этапа эксплуатации начинается на предыдущих Этапах. Данный Этап включает процессы, которые связаны с использованием Платформы, а также процессы контроля функционирования, выявления и документирования возникающих с её эксплуатацией проблем.

Действия (либо отсутствие каких-либо предпринимаемых действий) по выявленным проблемам могут быть следующими:

- утверждение акта ввода в эксплуатацию;
- обслуживание Платформы;
- инициирование исправлений согласно процессу гарантийной и постгарантийной поддержки через оформления задач типа HLP (Инцидент) в корпоративной системе управления разработкой программного обеспечения Jira (<http://jira.polymatica.ru/>);
- инициирование процесса снятия с поддержки;
- инициирование Этапа вывода из эксплуатации.

Во время Этапа эксплуатации Платформа или её отдельные части могут дорабатываться и развиваться, приводя к образованию новых версий Платформы. При этом Разработчик должен обеспечивать сквозное управление версиями Платформы и её отдельных компонентов.

Результатом завершения Этапа эксплуатации являются следующие основные артефакты:

- акт ввода в эксплуатацию;
- предложение о модификации (PM);
- сообщения о проблемах (HLP).

#### 9.6 Этап сопровождения Платформы

Этап сопровождения инициируется подписанием актов о вводе Платформы в эксплуатацию. Процесс сопровождения применяется для исправления недостатков Платформы при сохранении её работоспособности и целостности данных. Этим процессом контролируется корректная работа Платформы, регистрируются проблемы для анализа, предпринимаются предупреждающие и корректирующие действия, а также действия по адаптации и усовершенствованию Платформы.

Применяются следующие основные типы сопровождения:

- Корректирующее сопровождение;
- Предупреждающее сопровождение;
- Полное сопровождение.

Планирование Этапа сопровождения может начинаться на предыдущих Этапах.

Результатом завершения Этапа сопровождения являются следующие основные Артефакты:

- регламент технической поддержки;
- план гарантийной/постгарантийной технической поддержки;
- обновление версии Платформы и сопутствующая документация.

Данный Этап может быть завершен отдельно, при снятии версии Платформы с поддержки, либо одновременно с началом Этапа вывода из эксплуатации версии Платформы. При необходимости на Этапе сопровождения проводятся обучение и переподготовка персонала.

#### 9.7 Этап вывода из эксплуатации Платформы

Этап вывода из эксплуатации Платформы предусматривает изъятие из эксплуатации версии Платформы и связанных с ней вспомогательных подсистем и процессов. Все связанные с ней подсистемы, документы и данные должны быть помещены в архивы. Данные должны быть защищенными и доступными для аудиторской проверки.

Планирование Этапа вывода из эксплуатации версии Платформы может начинаться на предыдущих Этапах.

Результатом завершения Этапа вывода из эксплуатации являются следующие основные артефакты:

- высвобожденные вычислительные ресурсы;
- архив соответствующих документов и данных.

Этап вывода из эксплуатации инициализируется Разработчиком, когда завершается использование определенной версии Платформы у более, чем 80% Приобретателей, например, в силу перехода на более новую версию Платформы. При этом, выводящаяся из эксплуатации версия Платформы не должна находиться на этапе сопровождения.

## 10 СПИСОК РОЛЕЙ В ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ ПЛАТФОРМЫ

При выполнении процессов жизненного цикла Платформы выделяются следующие основные роли:

- менеджер продукта (product owner);
- представитель заказчика;
- аналитик бизнес-процессов (бизнес-консультант);
- архитектор программной платформы;
- системный аналитик;
- проектировщик-дизайнер пользовательского интерфейса;
- разработчик программного обеспечения backend;
- разработчик программного обеспечения frontend;
- Q&A специалист;
- разработчик автоматизированных тестов;
- технический писатель;
- системный администратор;
- пользователь программного продукта;
- менеджер сопровождения программного продукта;
- аналитик службы сопровождения;
- специалист по тестированию службы сопровождения.

При реализации конкретных Проектов допускаются дополнение состава ролей, predetermined настоящим техническим регламентом, а также выполнение нескольких ролей одним исполнителем.

## 11 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ

### 11.1 Перечень процессов жизненного цикла Платформы

Группа	Наименование процесса
Процессы предприятия	Процесс управления ИТ-средой предприятия
	Процесс управления инвестициями в разработку ПО
	Процесс управления жизненным циклом Платформы
	Процесс управления ресурсами
	Процесс управления качеством
Процессы релизной политики	Процесс планирования релиза
	Процесс оценки набора требований
	Процесс контроля разработки релиза
	Процесс принятия решений
	Процесс управления рисками
Технические процессы	Процесс сбора требований
	Процесс анализа требований
	Процесс архитектурного проектирования
	Процесс реализации
	Процесс интеграции
	Процесс проверки
	Процесс эксплуатации
	Процесс сопровождения
Процесс вывода из эксплуатации	

### 11.2 Процессы предприятия

Процессы предприятия управляют способностью организации разрабатывать и поставлять программные продукты или услуги посредством инициирования, поддержки и управления проектами разработки ПО. Эти процессы обеспечивают планирование ресурсов и инфраструктуры, необходимых для поддержки Проектов и выполнения обязательств.

Процессами предприятия, имеющими отношение к жизненному циклу Платформы, являются:

- процесс управления ИТ-средой предприятия;
- процесс управления инвестициями в разработку ПО;
- процесс управления жизненным циклом программной Платформы;
- процесс управления ресурсами;
- процесс управления качеством.

#### 11.2.1 Процесс управления ИТ-средой предприятия

Цель процесса управления ИТ-средой предприятия заключается в определении и поддержании политики и процедур, необходимых для деятельности организации согласно настоящему Техническому регламенту.

В результате успешной реализации процесса управления средой предприятия:

- формируются политика и процедуры для управления жизненным циклом Платформы согласно целям предприятия;
- определяется политика приспособления процессов жизненного цикла Платформы для достижения коммерческих целей предприятия;
- определяются правила применения процессов жизненного цикла Программной платформы, а также методология разработки программного обеспечения;
- определяются ответственность и полномочия при управлении жизненным циклом Платформы;
- определяются политика и процедуры управления качеством;
- формируется политика совершенствования процессов жизненного цикла Платформы.

### 11.2.2 Процесс управления инвестициями в разработку ПО

Цель процесса управления инвестициями заключается в инициировании и поддержке инвестиционных Проектов по развитию Платформы, обеспечивающих достижение целей предприятия. Этим процессом определяются правила вложения соответствующих фондов и ресурсов организации в Проекты развития Платформы. Этим процессом непрерывно осуществляется контроль над Проектами развития для контроля за эффективностью инвестиций.

В результате успешной реализации процесса управления инвестициями:

- определяются и выбираются инвестиционные цели;
- определяются и распределяются ресурсы и бюджеты;
- распределяется ответственность и полномочия для управления Проектами развития;
- составляются планы реализации Проектов развития;
- могут поддерживаться Проекты развития, позволяющие удовлетворить требования стратегических заказчиков и/или партнеров.

### 11.2.3 Процесс управления жизненным циклом Платформы

Цель процесса управления жизненным циклом Платформы заключается в обеспечении ее эффективного развития, повышения его конкурентоспособности и финансовых результатов предприятия. Этот процесс обеспечивает своевременное прохождение этапов жизненного цикла Платформы, которые должны отвечать целям организации. Процессы разрабатываются, адаптируются и поддерживаются, используя эффективные, проверенные методы и инструменты.

В результате успешной реализации процесса управления жизненным циклом Платформы:

- определяются Этапы жизненного цикла Платформы, которые должны использоваться Разработчиком;

- определяется и совершенствуется методология разработки Программного обеспечения;
- определяется политика по контролю процессов жизненного цикла Платформы;
- определяются критерии оценки эффективности процессов жизненного цикла Платформы.

#### 11.2.4 Процесс управления ресурсами

Цель процесса управления ресурсами заключается в своевременном и полном обеспечении необходимыми ресурсами как планового развития Платформы, так и отдельных Проектов развития. При этом, процесс обеспечивает максимально возможную утилизацию человеческих и вычислительных ресурсов организации в течение всего жизненного цикла Платформы. Процесс также включает предоставление обученного, квалифицированного и опытного персонала для выполнения процессов жизненного цикла.

Этим процессом обеспечиваются эффективная координация и совместное использование ресурсов, информации и технологий.

В результате успешной реализации процесса управления ресурсами:

- плановое развитие Платформы и проекты развития обеспечиваются необходимыми средствами, материалами и услугами;
- разрешаются ресурсные конфликты в точках сопряжения нескольких Проектов.

#### 11.2.5 Процесс управления качеством

Цель процесса управления качеством заключается в обеспечении соответствия Платформы, утвержденным проектным планам, требованиям и ожиданиям Приобретателя.

В результате успешной реализации процесса управления качеством Платформы:

- в рамках технического департамента предприятия создана система контроля качества разработки ПО, которая обеспечивает достижение требуемых уровней качества:
  - количество критичных ошибок в версии Платформы, переданной Приобретателю = 0;
  - количество некритичных ошибок в версии Платформы, переданной Приобретателю < 5.
- предоставляется информация о состоянии качества каждой версии Платформы по результатам внутренних Приемо-сдаточных испытаний.



## 12 ДОКУМЕНТАЦИЯ ПЛАТФОРМЫ

В процессе жизненного цикла Платформы результатом завершения каждого Этапа являются артефакты, которые либо подаются на вход, либо получаются на выходе определенного процесса. Полученные артефакты используются как исходные данные для последующей деятельности. Они содержат справочные сведения о Проекте или выступают в роли составных частей, поставляемой Приобретателю версии Платформы.

Одним из основных видов Артефактов является документация версии Платформы.

Документация — это результат агрегации и фиксирования в письменном виде информации, полученной в ходе действий или процессов жизненного цикла Платформы. Содержание разрабатываемых документов должно соответствовать положениям настоящего Технического регламента. Документы должны быть представлены и распространяться в электронном виде.

Перечень и состав документов, необходимых для версии Платформы, определяется на этапах диагностики Требований, планирования и разработки:

№п/п	Наименование документа	Примечание
1	Календарный план релиза	Содержится в корпоративной системе управления разработкой ПО Jira ( <a href="http://jira.polymatica.ru/">http://jira.polymatica.ru/</a> ) в виде диаграммы Ганта
2	Техническое задание	Составляется разработчиком совместно с Приобретателем при согласовании договора на предоставление услуг по доработке Платформы для нужд Приобретателя
3	Технический проект	Составляется Разработчиком совместно с Приобретателем при согласовании договора на предоставление услуг по доработке Платформы для нужд Приобретателя. Либо составляется Разработчиком при инициализации проекта развития Платформы
4	Руководство пользователя	Составляется Разработчиком для каждой новой версии Платформы
5	Руководство администратора	Составляется Разработчиком для каждой новой версии Платформы
6	Руководство разработчика	Составляется Разработчиком для каждой новой версии Платформы
7	Протокол тестирования	Составляется Q&A специалистом по результатам завершения цикла тестирования новой версии Платформы и содержит следующие обязательные разделы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вид тестирования</li> <li>• Дата проведения тестирования</li> <li>• Окружение тестового стенда</li> <li>• Наименование программного продукта или элемента</li> </ul>

№п/п	Наименование документа	Примечание
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Состав проводимых испытаний или ссылка на план тестирования</li> <li>• Описание ошибок (проблем)</li> </ul>
8	Акт передачи в опытную эксплуатацию	Составляется Разработчиком и утверждается Приобретателем согласно договорным обязательствам
9	Акт передачи в коммерческую эксплуатацию	Составляется Разработчиком и утверждается Приобретателем согласно договорным обязательствам
10	Акт ввода в эксплуатацию	Составляется Приобретателем согласно внутренним требованиям делопроизводства
11	Предложение о модификации	<p>Фиксируется в электронной форме в корпоративной системе управления разработкой ПО Jira (<a href="http://jira.polymatica.ru/">http://jira.polymatica.ru/</a>) в виде инициативы типа РМ.</p> <p>Может быть инициировано Приобретателем в произвольной форме с обязательным указанием перечня данных, достаточных для полного описания инициативы и осуществления оценки принципиальной реализуемости</p>
12	Сообщение о проблеме	<p>Фиксируется в электронной форме в корпоративной системе управления разработкой ПО Jira (<a href="http://jira.polymatica.ru/">http://jira.polymatica.ru/</a>) в виде инцидента типа HLP, содержащего следующие обязательные разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• идентификатор обращения;</li> <li>• дата и время обращения;</li> <li>• дата и время обнаружения проблемы;</li> <li>• версия и окружение программной Платформы;</li> <li>• описание проблемы или предложения о модификации;</li> <li>• приобретатель, инициировавший обращение;</li> <li>• принятое решение;</li> <li>• отметка о закрытии проблемы.</li> </ul> <p>Может быть инициировано Приобретателем в произвольной форме с обязательным указанием избыточного набора данных, достаточного для однозначной и устойчивой диагностики проблемы</p>
13	Акт снятия с технической поддержки	Составляется Разработчиком на основании принятия решения завершения соответствующего этапа жизненного цикла версии Платформы
14	Акт вывода версии программной платформы из эксплуатации	Составляется Разработчиком на основании принятия решения завершения соответствующего этапа жизненного цикла версии Платформы



## 13 СТОИМОСТЬ УСЛУГ

- 13.1 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).
- 13.2 Стоимость поддержки 2 уровня определяется исходя из объёма оказанных услуг и ставок специалистов, зафиксированных в договоре на оказание услуг.
- 13.3 Услуги по договору оказываются удаленно. При невозможности оказания услуг удаленно услуги оказываются на территории Заказчика с выездом специалиста (по г. Москва). Возможность выезда специалиста в другие регионы по месту нахождения пользователя осуществляется за счет Заказчика в соответствии с отдельным договором. На основании принятых запросов Сторонами подписывается ежемесячный Отчет об оказанных услугах. Услуги по договору предоставляются только при отсутствии задолженностей по оплате со стороны Заказчика.

## 14 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

- 14.1 Пользователи Платформы должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя.
- 14.2 Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить документ "Руководство пользователя Polymatica"
- 14.3 Создание, развитие и поддержка Платформы осуществляются специалистами Правообладателя, коллектив разработчиков которого обладает необходимым набором знаний и навыков для решения прикладных задач, соответствующих функциональности Платформы.

## 15 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ

15.1 Название организации: Общество с ограниченной ответственностью «Полиматика Рус».

15.2 Фактический адрес: 115280, Москва, ул. Ленинская Слобода, 19

15.3 Телефон: +7 (495) 748-84-84

15.4 Электронная почта службы Технической поддержки: [support@polymatica.ru](mailto:support@polymatica.ru)