

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, разделённых 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 <https://support.polymatica.ru/>.
- 1.10. **Документация** - текущая документация по Платформе в печатной или электронной форме, которая меняется от версии Платформы.
- 1.11. **Завершение жизненного цикла (EOS)** – момент времени, с которого прекращается Поддержка Версий Платформы в связи с их 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 (<https://support.polymatica.ru>) или по адресу электронной почты (support@polymatica.ru) в адрес Службы технической поддержки. Обращения классифицируются на Инциденты и Запросы.
- 1.17. **Инцидент** – обращение в ситуации возникновения Ошибки, не являющаяся частью штатного функционирования Платформы, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Платформы.
- 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. **Не критичная 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 Обращения Пользователя до принятия Обращения Службой технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения. Оповещение о регистрации Обращения может содержать запрос информации по существу Обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
- 1.25. **Срок выполнения** – рабочее время с момента регистрации Обращения, 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 предоставления услуг по Обращению не учитывается время, затрачиваемое Пользователем на предоставление информации, необходимой для диагностики и на выполнение им действий, рекомендованных Службой технической поддержки.
- 1.26. **Обновление**- любые улучшения, модификации или исправления ошибок, доступные в соответствии с политикой управления релизами для Платформы, которое ООО «Полиматака Рус» делает общедоступным 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. Обращения, по которым не может быть предоставлено решение с использованием существующего функционала Платформы, передаются в отдел разработки, где принимается решение о возможности включения данного функционала в будущие Версии Платформы. Сроки выпуска новых версий определяются в процессе диагностики и в соответствии с общим планом разработки.

2.3. Время реакции определяется общей загрузкой специалистов Службы технической поддержки и может быть меньше заявленных в настоящем Регламенте сроков. В некоторых случаях решение может быть предоставлено сразу после получения дополнительной информации по Обращению от Пользователей.

2.4. Максимальное время реакции на Обращения и предоставления консультаций определено в разделе 3. «Состав услуг».

3. СОСТАВ УСЛУГИ

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>).
- Услуги по предоставлению обновлений, выпущенных в течение срока действия договора поддержки.
- Предоставление информационных материалов по выпускаемым обновлениям Платформы.
- Исправления заведённых и подтверждённых ошибок Платформы, сроки и реализация зависят от критичности заявок.

4 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

- 4.1** Пользователь обращается в Службу технической поддержки Правообладателя путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы следующими способами:
 - 4.1.1** Регистрация Обращения на портале Службы технической поддержки Правообладателя – <https://support.polymatica.ru/>.
 - 4.1.2** Отправка Обращения на адрес электронной почты Службы технической поддержки Правообладателя – support@polymatica.ru. В этом случае письмо с Обращением в Службу технической поддержки осуществляется с адреса электронной почты домена организации (на имя которой выпущен Сертификат) и должен содержать всю необходимую информацию по существу запроса согласно п. 4.6.
- 4.2** Взаимодействие с сотрудниками Службы технической поддержки иным способом, чем указано в п. 4.1 настоящего Регламента, не предусмотрено, не предполагает ответа в соответствии с установленным уровнем обслуживания и не учитывается в рамках предоставления услуг технической поддержки.
- 4.3** В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.
- 4.4** Обращения в Службу технической поддержки регистрируются в виде Заявки с присвоением уникального номера. Подтверждением регистрации Обращения для его инициатора служит номер Заявки, сообщаемый сотрудником Службы технической поддержки или 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.
- 4.5** 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.
- 4.6** Услуги по предоставлению технической поддержки 2 и 3 уровней оказываются только на основе Обращений, описанному в разделе Порядок создания Обращений.

4.7 При регистрации Обращения сотрудник Заказчика устанавливает важность обращения согласно таблице:

Важность	Описание	Время первой реакции	Время ввода системы в штатную работу	Время разрешения запроса
Критичная	Отсутствует работоспособность системы в целом или какого-либо из модулей системы (кластеризация, ассоциативные правила, прогнозирование)	До 30 мин	В течение 4 часов	В течение 1 рабочего дня
Высокая	Инцидент препятствует использованию базовых функций в системе (не работает выборка, сортировка, группировка т. д.) в отдельном модуле. Работоспособность системы не нарушена.	До 2 часов	В течение 8 часов	В течение 3 рабочих дней
Стандартная	Инцидент не препятствует использованию базовых функций в системе, ограничены действия в рамках базового функционала системы (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	До 8 часов		В течение 10 рабочих дней

	не ограничивает действия в системе			
Гарантийная поддержка	Исправления заведённых и подтверждённых ошибок Платформы.	Не установлено		Сроки устранения ошибок согласовываются и устанавливаются совместно Подрядчиком и Заказчиком в соответствующем Акте о выявленных недостатках.
	Доступ к рассылке, содержащей информацию об обновлениях системы и новом функционале Платформы			В течение срока гарантийной поддержки

5 ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

5.1 При регистрации Обращения Пользователь должен установить:

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 ошибок;
- Какие затронуты функции системы;
- Скриншот или видео воспроизведения ошибки;

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

- наименование, версия 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, установка и опробование 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 Пользователей 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 технической поддержки

- 6.1** Заявки, признанные Исполнителем ошибками системы, 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 из заявки, версии ПО, в котором заявка решена, дата 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:

Вид релиза	Характер поддержки
Бета (<i>передаваемые клиентам пререлизные сборки, до старта продаж соответствующего коммерческого релиза</i>)	Только консультации по вопросам установки и эксплуатации + приём сообщений об ошибках / дефектах (по ним проводится диагностика и принимается решение об исправлении ошибок в ближайшей выпускаемой версии продукта или об исключении дефектного функционала из ближайшей версии продукта)
Последняя выпущенная коммерческая версия продукта и ранее выпущенные коммерческие версии продукта, для которых с момента выпуска не прошло одного календарного года	Полноценная техническая поддержка: <ol style="list-style-type: none">1. Консультации по вопросам обновления, установки с нуля, настройки и эксплуатации продукта2. Устранение обнаруженных в процессе эксплуатации ошибок / дефектов путём выпуска соответствующих обновлений / патчей
Ранее выпущенные коммерческие версии продукта, для которых с момента выпуска прошло более одного календарного года и менее 2-х календарных лет (срок EOS еще не наступил)	Ограниченная техническая поддержка: <ol style="list-style-type: none">1. Консультации по вопросам настройки и эксплуатации продукта2. Устранение обнаруженных в процессе эксплуатации ошибок / дефектов путём выпуска соответствующих обновлений / патчей (но только в том случае, если они не исправлены в более новых версиях продукта, в противном случае клиенту будет рекомендовано обновить свою систему, для чего должен быть заключен договор на техническую поддержку)
Ранее выпущенные коммерческие версии продукта, для которых с момента выпуска прошло более 2-х календарных лет (срок EOS наступил)	Техническая поддержка не предоставляется

7.2 Правообладатель осуществляет полную поддержку (включая выпуски патчей) в течение 1 (одного) года после выход релиза.

7.3 Спустя год правообладатель объявляет срок EOS релиза и еще через год прекращается поддержка версии (фактически EOS конкретной версии Polymatica наступает спустя 2 года после ее выхода).