

# Регламент взаимодействия при поддержке программного обеспечения

(варианты обслуживания «Минимум», «Стандарт»)

## 1. Термины и сокращения:

- 1.1. **«Deductor»** – программа для ЭВМ. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2009613650, дата регистрации в Реестре программ для ЭВМ 8 июля 2009 г. Правообладатель – Общество с ограниченной ответственностью «Аналитические технологии».
- 1.2. **«Продукт»** - программное обеспечение, Лицензией на право пользования которым обладает Заказчик, а именно Deductor или составные части Deductor, Сценарные решения и Справочники, согласно приложения к договору, в объёме всех имеющихся у Заказчика Лицензий.
- 1.3. **«Пользователь»** - юридическое или физическое лицо, использующее Продукт в интересах Заказчика.
- 1.4. **«Поддержка Продукта»** - содействие Пользователю в использовании Продукта, оказываемое подразделением Исполнителя (далее - Служба Поддержки) в соответствии с данным Регламентом.
- 1.5. **«Представитель Пользователя»** - уполномоченный Пользователем представитель его интересов в процессе взаимодействия с Исполнителем при осуществлении Поддержки Продукта.
- 1.6. **«Система»** - совокупность аппаратного обеспечения и системного программного обеспечения, необходимого для размещения и функционирования Продукта у Пользователя, соответствующая по своим техническим характеристикам требованиям Продукта, заявленным в его документации.
- 1.7. **«Лицензионный электронный ключ»** – средство защиты Продукта от несанкционированного использования, физический носитель Лицензии на Продукт.
- 1.8. **«Модель»** - взаимосвязанная совокупность данных, алгоритмов и параметров их обработки, позволяющая имитировать поведение целевой системы.
- 1.9. **«Сценарий»** – файл, создаваемый и исполняемый с помощью компонентов Deductor, определяющий необходимый для полной или частичной реализации Модели алгоритм обработки данных.
- 1.10. **«Сценарное решение»** – совокупность взаимосвязанных Сценариев, вспомогательных файлов и наборов данных, реализующих определённую задачу (функцию) по обработке данных посредством Deductor.
- 1.11. **«Справочник»** – набор данных, связей между ними, определённого смыслового значения (семантики), применяемый в Сценарном решении.
- 1.12. **«Представитель Исполнителя»** - уполномоченный Исполнителем представитель его интересов в процессе взаимодействия с Пользователем при осуществлении Поддержки Продукта по данному Регламенту.
- 1.13. **«Сервис»** - Продукт (или составная часть Продукта) в процессе его использования Заказчиком.

**1.14. «Версия Продукта»** - реализация Продукта или составной части Продукта, обозначенная в своём наименовании двумя первыми группами цифр, разделённых точками и указанная в Лицензии на право пользования Продукта.

**1.15. «Сборка Продукта»** - модификация (редакция) реализации Версии Продукта или составной части Версии Продукта, обозначенная в своём наименовании префиксом "Build", либо двумя последними группами цифр, разделённых точками.

**1.16. Условия эксплуатации Продукта** - характеристика имеющейся у Пользователя инфраструктуры, в которой функционирует Продукт, на определённой Системе, в том числе не требуемое непосредственно для Продукта иное программное обеспечение, установленное на той же Системе, а также инженерные системы, системы обеспечения безопасности, сети передачи данных и внешние для Системы сервисы хранения, обработки и передачи данных, аутентификации, авторизации, мониторинга и т.п.

**1.17. Условия применения Продукта** - характеристика конкретной области применения Продукта при решении задач Пользователя в рамках заявленных в технической документации Продукта функций.

**1.18. Уровень обслуживания (SLA)** - совокупность характеристик процесса Поддержки Продукта по договору.

**1.19. Завершение жизненного цикла (EOL) Версии Продукта** - момент времени, с которого прекращается Поддержка Версии Продукта на определённых ранее условиях в связи с устареванием её реализации.

**1.20. Нормальная работа Продукта** - состояние Продукта, соответствующее заявленным в технической документации для версии Продукта параметрам (в том числе производительности) и функциям.

**1.21. Эталонный набор данных** - набор данных, полученный вместе с Продуктом либо используемый в процессе проведения приёмочных испытаний Продукта у Пользователя и предназначенный для сравнительной оценки работы Продукта в имеющихся Условиях эксплуатации или Условиях применения, а также для определения соответствия характеристике "Нормальная работа продукта".

**1.22. Недостаточная производительность Продукта** - существенное (в два и более раза) увеличение времени выполнения функций Продукта относительно времени выполнения тех же функций на Эталонном наборе данных и при одинаковых Условиях эксплуатации Продукта.

**1.23. Ошибка** - неспособность к Нормальной работе Продукта, установленного у Пользователя.

**1.24. Подтверждённая ошибка** - воспроизводимая Ошибка, которая может быть повторена (продемонстрирована) в Службе поддержки на экземпляре Продукта той же версии и сборки, что и у Пользователя, с использованием копии баз данных Пользователя или Эталонного набора данных.

**1.25. Критичная ошибка** - Ошибка, приводящая к невозможности использования Продукта у Пользователя (полное или частичное прекращение выполнения основных функций Продукта), либо к существенным ухудшениям, выражающимся в Недостаточной производительности Продукта.

**1.26. Некритичная ошибка** - Ошибка, приводящая к временно допустимым ограничениям в использовании Продукта или допускающая возможность альтернативных способов реализации необходимого функционала Продукта.

- 1.27. Изменение** - ситуация выявления в Условиях применения или Условиях Эксплуатации обстоятельств, при которых возникает необходимость в адаптации к ним Продукта, Системы или Условий эксплуатации.
- 1.28. Обращение** Представителя Пользователя за предоставлением ему Поддержки предусмотренного настоящим Регламентом вида, а именно:
- 1.28.1. Запрос** - вид Обращения в ситуации Нормальной работы Продукта, в том числе при Изменении, а также Обращение за дополнительной информацией, относящейся к Продукту.
  - 1.28.2. Инцидент** - вид Обращения Представителя Пользователя в ситуации возникновения события Ошибки.
  - 1.28.3. Проблема** - вид Обращения, находящегося в состоянии поиска причины подтвержденной Ошибки и способа её устранения либо в процессе работы с Изменением.
- 1.29. Критичное Обращение** связано с существенными, исходя из оценки Пользователя, затруднениями в организации работы Продукта, требующее срочного ответа.
- 1.30. Заявка** - Обращение, зарегистрированное в Службе Поддержки с присвоением ему уникального номера.
- 1.31. Решение Заявки** - ответ Службы Поддержки на Обращение с необходимой информацией (по Запросу или Проблеме) либо с предлагаемыми уточнениями и/или действиями (в ситуации Проблемы или Инцидента).
- 1.32. Закрытие Заявки** - признание Решения Заявки на данный момент достаточным для полного завершения работ Службы Поддержки по исходному Обращению.
- 1.33. Сайт** - информационный ресурс Исполнителя в Интернет (по адресу: <http://basegroup.ru/>), предназначенный:
- 1.33.1.** Для взаимодействия с Представителями Пользователя во время оформления и отслеживания состояния Обращений;
  - 1.33.2.** Для работы Представителей Пользователя со справочной информацией о Продукте.
  - 1.33.3.** Для получения компонентов Продукта.
- 1.34. База данных Продукта** - необходимый для работы Продукта и размещения Справочников структурированный набор данных, хранение и доступ к которому для чтения и модификации обеспечивается техническими и программными средствами Условий эксплуатации Пользователя.
- 1.35. База данных Пользователя** - используемый при работе Продукта и размещения Справочников структурированный набор данных, хранение и доступ к которому для чтения обеспечивается техническими и программными средствами Условий эксплуатации Пользователя.
- 1.36. Запросы взаимодействия** - непосредственный обмен данными и/или командами по определенному протоколу между Продуктом и компонентами Условий эксплуатации.
- 1.37. Исходные данные Пользователя** - соответствующий Условиям применения Продукта, используемый при работе Продукта протокол и содержание запросов взаимодействия с Условиями эксплуатации и/или структурированный набор данных, хранение и доступ к которому обеспечивается техническими и программными средствами Условий эксплуатации Пользователя (в том числе в Базе данных Пользователя).

**1.38. Результаты Пользователя** - соответствующий Условиям применения Продукта определённый объём данных и/или запросов взаимодействия с Условиями эксплуатации, формируемый в процессе работы Продукта на технических и программных средствах Условиях эксплуатации Пользователя (в том числе в Базе данных Пользователя).

**1.39. Объект Заказчика** – место нахождения Представителей Пользователя, имеющее собственный почтовый адрес, контактные реквизиты или время работы (в том числе часовой пояс).

**1.40. Рабочий час** - астрономический час в пределах времени предоставления Услуги.

## **2. Работа с Обращениями**

**2.1.** Установленный уровень обслуживания (SLA) определяет:

- средства связи и язык взаимодействия;
- время и дни предоставления Услуги (далее – Рабочее время, Рабочий день);
- нормативные сроки реагирования Службы Поддержки;
- типы Обращений (ситуации) и способы реагирования на них Службой Поддержки;
- количество Объектов Заказчика и Представителей Пользователя.

**2.2.** Обращения принимаются **только** от уполномоченных Представителей Пользователя, перечисленных с указанием их контактных данных в соответствующем перечне SLA. Представитель Пользователя обязан сообщить Службе Поддержки сведения, необходимые для его однозначной идентификации как полномочного Представителя Пользователя.

**2.3.** Взаимодействие с сотрудниками Службы Поддержки иным способом, чем указано в пп.2.1, 2.2 настоящего Регламента, не предусмотрено, не предполагает ответа в соответствии с установленным уровнем обслуживания и не учитывается в рамках Услуги.

**2.4.** Представитель Пользователя (инициатор Обращения) принимает на себя обязанность своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой Поддержки в соответствии с настоящим Регламентом. При необходимости он самостоятельно информирует других Представителей того же Пользователя о ситуации Обращения или перепоручает им работу с Обращением уведомив об этом Службу Поддержки.

**2.5.** Обращения в Службу Поддержки регистрируются в виде Заявки с присвоением уникального номера. Подтверждением регистрации Обращения для его инициатора служит номер Заявки, сообщаемый сотрудником Службы Поддержки или техническими средствами Сайта. Указание Представителями Пользователя номера исходной Заявки при повторных обращениях позволяет сотрудникам Службы Поддержки оперативно вникнуть в контекст конкретного Обращения. Заявки могут объединяться в процессе решения в одну Заявку или быть связаны в цепочку причинно-следственной зависимости.

**2.6.** Основные этапы работы с Обращением:

- 2.6.1.** Подтверждение рассмотрения заявки сотрудником Службы Поддержки – нормируется от момента получения и регистрации Обращения (создания Заявки).

- 2.6.2. Оповещение (Периодическое взаимодействие) в процессе работы над Решением Заявки – нормируется от момента предыдущего взаимодействия Службы Поддержки по Заявке.
- 2.6.3. Предложение Решения – нормируется от момента регистрации Обращения (создания Заявки) или от момента получения от Представителей Пользователя сообщения, необходимого для продолжения работ по открытой Заявке в ответ на ранее предложенное Решение по этой Заявке.
- 2.7. Электронная почта, а также информация по Заявке на Сайте, являются основными способами оперативного извещения инициатора Обращения о ходе рассмотрения Заявки Службой Поддержки, в том числе и о наличии Решения Заявки.
- 2.8. В связи с тем, что доставка писем электронной почты в Интернет не является гарантированной как для исходного Обращения, так и для ответа о регистрации Заявки, для однозначного подтверждения регистрации Заявки, направленной по электронной почте, Представителю следует обратиться в Службу Поддержки также и по телефону.
- 2.9. Известные адреса электронной почты Представителей Пользователя заносятся Исполнителем в списки разрешённых корреспондентов средств фильтрации нежелательных рассылок («Анти-СПАМ»). Аналогичным образом Пользователь регистрирует адреса Службы Поддержки.
- 2.10. Параметры Заявки, в том числе уровень обслуживания и сроки Решения, могут изменяться в процессе формирования Решения Заявки по мере уточнения обстоятельств Обращения. Если Представитель пользователя оказался не согласен с параметрами Заявки, назначенными Службой Поддержки, ему необходимо незамедлительно сообщить об этом в Службу Поддержки.
- 2.11. Инициатор критичных Обращений (в соответствии с установленным уровнем обслуживания) оповещается Службой Поддержки также и по его известному контактному телефону.
- 2.12. Сообщение о подтверждении рассмотрения Заявки сотрудником Службы Поддержки документирует принятие Заявки к поиску Решения.
- 2.13. Служба Поддержки в качестве промежуточного Решения Заявки может предложить Представителю Пользователя:
- 2.13.1. Предоставить необходимую дополнительную информацию по Обращению, в том числе образец или фрагмент Сценария, данных на которых воспроизводится ситуация Обращения;
  - 2.13.2. Выполнить силами Пользователя необходимые в сложившейся ситуации действия, а именно: установка и опробование специально подготовленной сборки Продукта; изменение настроек Продукта, Системы, Условий эксплуатации Продукта; уточнение Условий применения Продукта; корректировку Сценария, не относящегося к Продукту и тому подобные действия.
- 2.14. Непосредственное применение предложенного Решения относится к компетенции Представителей Пользователя.
- 2.15. Обязанностью Представителя Пользователя является оперативное информирование других Представителей Пользователя о ситуации Заявки, своевременное рассмотрение предложенного Решения Заявки и организация выполнения указанных в нём действий силами Пользователя, а также сбор и

предоставление необходимой дополнительной информации с учетом действующих правил и регламентов Заказчика. Результат рассмотрения и применения Решения Заявки должен быть доведен до Службы Поддержки с целью завершения работ по Заявке (Закрытия Заявки), либо для продолжения работ по Заявке, исходя из достигнутого результата.

**2.16.** Время ожидания ответа от Представителей Пользователя по рассмотрению и применению предложенного Решения не учитывается в составе срока реагирования Службы Поддержки на Обращение согласно параметров Уровня обслуживания.

**2.17.** Решение Заявки может находиться в состоянии ожидания подтверждения Представителем Пользователя успешности его применения и оценки эффективности не более 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента подготовки Службой Поддержки, после чего происходит автоматическое Закрытие Заявки по Обращению и работы по нему считаются завершенными.

**2.18.** При повторном Обращении по уже закрытой Заявке оформляется новая Заявка.

**2.19.** В случае невозможности выработки эффективного Решения Заявки в оговоренные сроки, Служба Поддержки предлагает альтернативное или временное Решение Заявки, либо направляет Пользователю аргументированное описание причин невозможности Решения по его Обращению.

**2.20.** Представители Пользователя обеспечивают использование наиболее актуальной из предоставленных Исполнителем Сборок Продукта при наличии в ней модификаций, относящихся к Решениям по его Обращениям.

### 3. Жизненный цикл Версии Продукта

**3.1.** Характер Поддержки версии Продукта меняется в зависимости от стадии (этапа жизненного цикла) версии Продукта и наличия действующего договора Поддержки с установленным уровнем обслуживания:

Стадия версии Продукта:	Характер поддержки
Предварительная (до момента начала продаж)	Поддержка версии Продукта и все её обновления (сборки)
Коммерческая (с момента начала продаж)	Поддержка версии Продукта и все её обновления (сборки)
Отладочная, при необходимости	Поддержка версии Продукта и все её обновления (сборки)
Коммерческая, завершены продажи, объявлен срок EOL	Поддержка и <b>только критичные</b> обновления (сборки) для версии Продукта.
Коммерческая, наступил срок EOL (поддержка не продлевается автоматически).	Нет

3.2. Исполнитель оповещает о завершении жизненного цикла (EOL) Версии Продукта не менее чем за 1 (Один) год до наступления срока.

3.3. Возможность предоставления лицензий для обновления версии Продукта в период действия договора указана в разделе «Обновление лицензий» Параметров услуги.

#### **4. Порядок использования технических средств и систем**

4.1. В случае повреждения носителя Лицензии, его замена на равнозначный, если предусмотрено разделом «Резервирование носителей лицензии» Параметров услуги, производится путем обмена на работоспособный, с тем же составом Лицензий. Транспортные расходы по отправке носителей Лицензий при их обмене Стороны несут самостоятельно.

4.2. В случае утраты носителя Лицензий, его замена производится не более одного раза за период действия договора, при этом Заказчик дополнительно оплачивает стоимость физического носителя Лицензий.