
Регламент взаимодействия при поддержке программного обеспечения

Варианты обслуживания «Минимум», «Стандарт»
Редакция 2.00 от «11» апреля 2016 года

1. Термины и сокращения:

- 1.1. «Deductor» – программа для ЭВМ.
- 1.2. **«Правообладатель»** – Общество с ограниченной ответственностью «Аналитические технологии», владеющее исключительным правом на Deductor на основании свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ №2009613650, дата регистрации в Реестре программ для ЭВМ 8 июля 2009 г.
- 1.3. **«Программа»** - Deductor, его составные части, прикладные решения Правообладателя.
- 1.4. **«Пользователь»** – физическое или юридическое лицо, приобретающие Программы и услуги для собственной деятельности, а также физические лица (сотрудники) непосредственно использующие Программы.
- 1.5. **«Поддержка»** - содействие Пользователю в использовании Программ, оказываемое в соответствии с «Регламентом взаимодействия при поддержке программного обеспечения» (далее Регламент взаимодействия, размещенный на официальном сайте Правообладателя <https://basegroup.ru/share/support-reglament.pdf>) подразделением Правообладателя (далее Служба Поддержки).
- 1.6. **«Представитель Пользователя»** - уполномоченный Пользователем представитель его интересов в процессе взаимодействия с Правообладателем при осуществлении Поддержки по Договору, указанный в Перечне объектов и уполномоченных представителей Пользователя (<https://basegroup.ru/share/support-sla.pdf>).
- 1.7. **«Версия Программы»** - реализация Программы, обозначенная в своём наименовании двумя первыми группами цифр, разделённых точками и указанная в Лицензионном договоре.
- 1.8. **«Сборка Программы»** - модификация (редакция) реализации Версии Программы или составной части Версии Программы, обозначенная в своём наименовании префиксом "Build", либо двумя последними группами цифр, разделённых точками.
- 1.9. **Уровень обслуживания (SLA)** - соглашение об уровне услуг.
- 1.10. **Завершение жизненного цикла (EOL)** - момент времени, с которого прекращается Поддержка Версий Программ на определённых ранее условиях в связи с их устареванием.
- 1.11. **Нормальная работа Программы** - состояние, соответствующее заявленным в технической документации для Версии Программы параметрам (в том числе производительности) и функциям.
- 1.12. **Метрика** - измеряемый и используемый в отчётах показатель для оценки работы Программ, полученный в условиях Нормальной работы.
- 1.13. **Эталонный набор данных** - набор данных, полученный вместе с Программой, либо используемый в процессе проведения приёмочных испытаний Программ у Пользователя и предназначенный для создания Метрик.
- 1.14. **Недостаточная производительность Программ** – существенное (в два и более раза) отклонение от Метрик при одинаковых условиях эксплуатации Программ.
- 1.15. **Ошибка** - неспособность к Нормальной работе Программ, установленных у Пользователя, вызывающая сбой одной или нескольких ИТ-услуг или конфигурационных единиц.

- 1.16. Подтверждённая ошибка** - воспроизводимая Ошибка, которая может быть повторена и продемонстрирована Службе поддержки на экземпляре Программы той же версии и сборки, что и у Пользователя, с использованием копии баз данных Пользователя или Эталонного набора данных.
- 1.17. Критичная ошибка** - Ошибка, приводящая к невозможности использования Программ Пользователем (полное или частичное прекращение выполнения основных функций), либо к существенным ухудшениям, выражающимся в Недостаточной производительности Программ.
- 1.18. Некритичная ошибка** - Ошибка, приводящая к временно допустимым ограничениям в использовании Программ или допускающая возможность альтернативных способов реализации необходимого функционала Программ.
- 1.19. Изменение** – необходимая адаптация Программ к реальным условиям эксплуатации. Добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на услуги.
- 1.20.** Типы обращений Представителя Пользователя за предоставлением ему услуг Поддержки:
- 1.20.1. Инцидент** - обращение в ситуации возникновения Ошибки, незапланированного прерывания или снижения качества услуг.
- 1.20.2. Запрос** - обращение в ситуации Нормальной работы Программ, в том числе для Изменений, а также обращение за дополнительной информацией, относящейся к Программам.
- 1.21. Проблема** - причина одного или нескольких Инцидентов.
- 1.22. Критичное Обращение** связано с существенными, исходя из оценки Пользователя, затруднениями в организации работы Программ, требующее срочного ответа.
- 1.23. Заявка** - Обращение, зарегистрированное в Службе Поддержки с присвоением ему уникального номера.
- 1.24. Решение Заявки** - действия, предпринятые для устранения корневой причины инцидента или проблемы, или применения обходного решения.
- 1.25. Закрытие Заявки** - действие по присвоению Заявке статуса «закрыта».
- 1.26. Сайт** - информационный ресурс Правообладателя в Интернет (по адресу: <https://basegroup.ru/>), предназначенный:
- 1.26.1.** Для работы Представителей Пользователя со справочной информацией о Программах.
- 1.26.2.** Для получения компонентов Программ.
- 1.27. Объект Заказчика** – место нахождения Представителей Пользователя, имеющее собственный почтовый адрес, контактные реквизиты и время работы (в том числе часовой пояс).
- 1.28. Рабочий час** - астрономический час в пределах времени предоставления услуг.

2. Работа с Обращениями

2.1. Установленный уровень обслуживания (SLA) определяет:

- средства связи и язык взаимодействия;
- время и дни предоставления услуг (далее – Рабочее время, Рабочий день);
- нормативные сроки реагирования Службы Поддержки;
- допустимые 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. 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.2.17- 2.9 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 Правообладателем в списки разрешённых корреспондентов средств фильтрации нежелательных рассылок («Анти-СПАМ»). Аналогичным образом Пользователь регистрирует адреса Службы Поддержки.

- 2.10. Параметры обслуживания Заявки и сроки Решения Заявки, могут изменяться в процессе формирования решений по Заявке 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) может быть оповещен Службой Поддержки также и по его известному контактному телефону.
- 2.12. Сообщение о подтверждении рассмотрения Заявки сотрудником Службы Поддержки фиксирует принятие Заявки к поиску решения.
- 2.13. Служба Поддержки в процессе поиска решения может предложить Представителю Пользователя:
- 2.13.1. Предоставить необходимую дополнительную информацию по Обращению, в том числе фрагмент сценария и/или 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 Программ, изменение настроек Программ и/или условий их эксплуатации, корректировку сценариев, не входящих в состав Программ и другие 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 статусе Заявки, своевременное рассмотрение предложенного решения 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 соответственно уровню обслуживания.
- 2.17. Решение 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 в оговоренные сроки, Служба Поддержки предлагает альтернативное или временное решение, либо направляет Пользователю аргументированное описание причин невозможности решения по его Обращению.
- 2.20. Представители Пользователя обеспечивают использование наиболее актуальной из предоставленных Правообладателем Сборок Программ при наличии в них модификаций, относящихся к решениям по его Обращениям.

3. Жизненный цикл Программ

3.1. Характер Поддержки версии Программ меняется в зависимости от стадии жизненного цикла и наличия действующего договора Поддержки с установленным уровнем обслуживания:

| Стадия версии Программ: | Характер поддержки |
|---|--|
| Предварительная (до момента начала продаж) | Поддержка версии и все обновления (сборки) |
| Коммерческая (с момента начала продаж) | Поддержка версии и все обновления (сборки) |
| Отладочная, при необходимости | Поддержка версии и все обновления (сборки) |
| Коммерческая, завершены продажи, объявлен срок EOL | Поддержка и только критичные обновления (сборки) для версии |
| Коммерческая, наступил срок EOL (поддержка не продлевается автоматически) | Нет |

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

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

4. Порядок использования технических средств и систем

4.1. В случае повреждения лицензионного электронного ключа, его замена на равнозначный, если это предусмотрено разделом «Резервирование лицензионного электронного ключа» Параметров услуги (см. Поддержка - SLA), производится путем обмена на работоспособный, с тем же составом Лицензий. Транспортные расходы по отправке лицензионного электронного ключа при их обмене несет отправитель.