

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО ОПТИМАКРОС

1. Термины и определения

- 1.1. **ПО Оптима́крос** – программа для ЭВМ «Универсальная платформа для оптимизационного планирования, построения приложений, плагинов и макросов Optimacros (Оптимакрос)». Внесена в Реестр российских программ для ЭВМ: запись № 6967 от 01.09.2020, заявление № 182131.
- 1.2. **Правообладатель** – ООО «Оптимакрос», владелец исключительных прав на ПО Оптима́крос, что подтверждается свидетельством о государственной регистрации № 2019611882 от 06.02.2019.
- 1.3. **Исполнитель** – юридическое лицо, которое оказывает услуги технической поддержки ПО Оптима́крос для Заказчика по Договору оказания услуг.
- 1.4. **Заказчик** – лицо, которое является пользователем ПО Оптима́крос и приобретает услуги технической поддержки ПО Оптима́крос по Договору оказания услуг.

2. Спецификация технической поддержки

- 2.1. Техническая поддержка ПО Оптима́крос (равнозначно употребляемая как «вендорская техническая поддержка», «техническая поддержка третьей линии») – поддержка по выявленным сбоям и дефектам ПО Оптима́крос.
 - 2.1.1. Исполнитель при оказании услуг технической поддержки ПО Оптима́крос заверяет Заказчика, что имеет необходимый потенциал и ресурсы для оказания услуг по такой технической поддержке ПО Оптима́крос, либо привлекает для исполнения обязательств Правообладателя. Исполнитель подтверждает, что оповестил Правообладателя об оказании им услуг по технической поддержке ПО Оптима́крос.
 - 2.1.2. Для однозначного понимания Стороны оговорили, что правообладателем доработанного или иным образом измененного функционала ПО Оптима́крос является Правообладатель.
- 2.2. Предметом Технической поддержки ПО Оптима́крос являются:
 - 2.2.1. Предоставление дистрибутивов новых версий (обновлений) ПО Оптима́крос. Уведомления о выходе новых версий (обновлений) ПО Оптима́крос размещаются на ресурсе Правообладателя – портале технической поддержки по адресу: support.optimacros.com.
 - 2.2.2. Обработка запросов от Заказчика по вопросам сбоев и дефектов исключительно в функционировании ПО Оптима́крос. При этом Заказчик должен убедиться, что возникший вопрос не относится к обращениям/инцидентам, указанным в п. 2.3.
 - 2.2.3. Установка новых версий (обновлений) и переустановка ПО Оптима́крос по запросу Заказчика при наличии удаленного доступа к оборудованию.При этом для обеспечения безопасной эксплуатации моделей установка ПО Оптима́крос на сервер продуктивного (промышленного) использования программного обеспечения должна осуществляться только после установки Исполнителем ПО Оптима́крос на сервер тестового использования программного обеспечения и проверки (тестирования) со стороны Заказчика корректной работы моделей и основных пользовательских сценариев на данном сервере.
- 2.3. Не являются предметом Технической поддержки ПО Оптима́крос:
 - 2.3.1. Предоставление прав использования ПО Оптима́крос, поставка/предоставление во временное пользование серверного оборудования;

- 2.3.2. Обращения, связанные с архитектурой кубов и мультикубов, моделей, формульных связей, форм ввода и отчетов, визуальной составляющей, изменением мастер-данных и данных кубов, консультационные услуги, связанные с пользовательской логикой, действиями пользователей/третьих лиц;
- 2.3.3. Обращения по вопросам миграции данных между моделями, разработка ETL-инструментов, интеграционных и прочих скриптов, улучшение качества данных или предоставление данных из внешних систем-источников;
- 2.3.4. Инциденты, связанные со снижением быстродействия, кроме дефектов ПО Оптимакрос.
- 2.3.5. Инциденты, возникшие в связи с инфраструктурой Заказчика, аппаратными и сетевыми компонентами (в т. ч. серверами, сетевым окружением), а также программным обеспечением Заказчика, кроме ПО Оптимакрос. Исполнитель не следит за обновлением программного обеспечения серверов Заказчика и не несет ответственность за стабильность их работы. Ввиду этого, все планируемые работы, такие как перенос виртуальных машин, смена DNS, расширение ресурсов на виртуальных машинах, перезагрузки, которые планирует проводить Заказчик, необходимо согласовывать с Исполнителем ввиду возможности влияния на работу ПО Оптимакрос.
- 2.3.6. Администрирование продуктивного и тестового серверов, в том числе работа с администрированием пользователей: добавление новых, изменение прав, взаимодействие по вопросам функционирования стороннего ПО Заказчика. Обращения по поводу производительности ПО Оптимакрос, в случае если инфраструктура Заказчика не соответствует рекомендованным характеристикам оборудования, которые Исполнитель предоставляет Заказчику по запросу, а также в случае динамически изменяемого количества оперативной памяти на оборудовании Заказчика.

2.4. В связи с оказанием Исполнителем услуг дистанционно посредством сети Интернет Заказчик обеспечивает для представителей Исполнителя удаленный доступ к серверам, на которых установлено ПО Оптимакрос, а также к иным ресурсам при необходимости: виртуальной машине, почтовому клиенту и иным программам, оборудованию. Доступ предоставляется в той мере, в которой это необходимо для оказания услуг, и только в случае, если это разрешено правилами информационной безопасности Заказчика.

В случае отсутствия или невозможности предоставления доступов для представителей Исполнителя, Заказчик осуществляет необходимые действия на своем оборудовании собственными силами в соответствии с инструкциями Исполнителя.

3. Порядок обработки запросов

3.1. Техническая поддержка ПО Оптимакрос оказывается на основании запросов Заказчика, направляемых в указанном ниже порядке.

3.2. Длительность действий измеряется в рабочих часах и рабочих днях с учетом графика оказания технической поддержки в соответствии с п. 3.3.;

3.3. График оказания услуг технической поддержки (рабочий день) – 9 часов, 5 дней в неделю с понедельника по пятницу включительно, с 09:00 до 18:00 (рабочие часы), пояс UTC (GMT) + 3, кроме праздничных и нерабочих дней.

3.4. Время реакции на запрос – время с момента получения, согласованным способом связи, информации о необходимости зарегистрировать инцидент до начала его обработки, но в любом случае в рабочие часы, указанные в п. 3.3.

3.5. Целевые сроки реагирования на запрос и сроки предоставления плана по устранению недостатков, указанных в запросах, представлены ниже. Приоритеты имеют категории:

3.5.1. Критичность 1. События, которые не позволяют выполнять бизнес-процессы и продолжать эксплуатацию сервисов ПО Оптимакрос. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок предоставления плана по устранению недостатков – 1 день;

3.5.2. Критичность 2. События, которые не имеют прямого влияния на выполнение бизнес-процессов и продолжение эксплуатации сервисов ПО Оптимакрос, однако частично ограничивают или затрудняют использование сервисов ПО Оптимакрос. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок предоставления плана по устранению недостатков – 2 дня;

3.5.3. Критичность 3. События, которые не имеют влияния на бизнес-процессы и использование сервисов ПО Оптимакрос. Время реакции – 12 часов, срок предоставления плана по устранению недостатков – не более 30 дней.

3.6. В исключительных случаях срок предоставления решения может быть продлен по договоренности с Заказчиком, если за указанное время у Исполнителя нет возможности предоставить решение.

3.7. Прием запросов Заказчика производится в режиме 24x7 и выполняется через портал технической поддержки: support.optimacros.com.

3.8. При обращении в службу технической поддержки Исполнителя Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- имя, фамилию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего запрос), а также контактную информацию для связи: номер мобильного телефона и т.д.;
- критичность запроса по собственной классификации;
- подробное описание сути запроса или нештатной ситуации;
- запись экрана (видео) с ошибкой, или при невозможности скриншот с ошибкой (если применимо), а также шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации, выгрузку с журналом ошибок (log-файлом).

3.9. Первичную установку приоритета осуществляет Заказчик, однако, Исполнитель может изменить приоритет запроса в соответствии с утвержденной классификацией.

3.10. Заказчик при подаче запроса обязан придерживаться правила – одному запросу соответствует одно требование о выполнении работ (оказании услуг), связанных с функционированием и эксплуатацией ПО Оптимакрос. В случае возникновения у Заказчика новых требований при решении запроса открываются новые запросы.

3.11. Если в результате анализа запроса выявлена необходимость получения дополнительной информации от Заказчика, Исполнитель фиксирует в зарегистрированном запросе соответствующий факт и направляет его представителю Заказчика. Работы по анализу запроса возобновляются только после получения от Заказчика необходимой информации. Достаточность информации по запросу определяется Исполнителем.

3.12. При расчете фактического срока устранения не считается нарушением, если отклонение от целевого срока произошло вследствие:

- инфраструктурного сбоя на стороне Заказчика;
- внесения Заказчиком каких-либо несогласованных с Исполнителем изменений в расписание потоков, в настройки окружения;
- в случае, если предоставляемая Заказчику версия ПО Оптимакрос не прошла функциональное (при необходимости – нагрузочное и регрессионное) тестирование на тестовом сервере Заказчика перед установкой на другие серверы;
- отсутствия у сотрудников Исполнителя удаленного доступа (истечение сертификатов VPN) или блокировка учетных записей и пр., необходимых для доступа к ПО Оптимакрос.

3.13. Одновременно в обработке может находиться не более двух запросов. При превышении данного количества остальные запросы переводятся в ожидание. Очередность обработки запросов определяется в зависимости от приоритета задачи, либо по согласованию с Заказчиком.