**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

Техническое задание описывает общее описание состава, объёма и требований по оказанию услуг технической поддержки ПО Oracle согласно Спецификации, указанной в Таблице №1 настоящего Технических задания.

1. **Общие положения**

Услуги технического сопровождения и поддержка базового программного обеспечения оказываются на продукты ORACLE, которые приобретены Заказчиком в Таблице№1:

Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование лицензии** | **Количество** | **Лицензирование** |
| 1 | Oracle Database Standart Edition | 66 | Named User Plus Perpetual |

Целями оказания услуг по обеспечению эксплуатации программного обеспечения являются:

- обеспечение бесперебойного функционирования и доступности ПО;

- восстановление работоспособности ПО в случае сбоев;

- устранение неисправностей и ошибок при функционировании ПО;

- обеспечение непрерывности и доступности сервисов ПО в условиях создания и развития Бизнес-

процессов;

- повышение производительности Информационной системы, использующей ПО;

**2. Требования к услугам Технической поддержки**

Объем и условия технической поддержки должен включать в себя следующие элементы:

- поиск ошибок в функционировании ПО на основе данных, предоставленных Заказчиком;

- моделирование и анализ проблем функционирования ПО;

- технические проверки функционирования ПО;

- обеспечение обработки Инцидентов по возникающим проблемам функционирования ИС, относящимся к ПО;

- прием заявок в режиме 24х7;

- анализ причин сбоев ИС в части ПО и в пользовательском коде;

- предложение соответствующей конфигурации системы или обходных путей решения проблем;

- предоставление рекомендаций по конфигурированию программного обеспечения;

- предоставление рекомендаций по процессу обновления ПО;

- предоставление рекомендаций по повышению производительности ПО;

- предоставление рекомендаций по мониторингу;

- предоставление рекомендаций по процессу установки ПО;

- проверка совместимости компонентов ИС;

- организация эффективного взаимодействия со службой поддержки;

**3. Состав услуг Технической поддержки**

Оказанию услуг технической поддержки ПО включают в себя следующие элементы:

- Техническая поддержка продуктов. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по диагностике,

консультированию и предоставлению рекомендаций корректной работы ПО Заказчика.

- Решения по продуктам. Исполнитель предоставляет Заказчику решения по проблемам, с которыми сталкивается Заказчик в связи с эксплуатацией ПО на основании созданных

Заказчиком Инцидентов.

- Техническая поддержка по установке. Исполнитель предоставляет консультации и рекомендации

по переустановкам и конфигурации ПО, если это потребуется в результате Проблемы с разработкой, тестированием или производственной средой Заказчика. Техническая поддержка по установке включает консультирование и предоставление рекомендаций для выполнения инсталляционных сценариев и настройки конфигурации.

- Техническая поддержка по операционной совместимости. Исполнитель предоставляет консультации, рекомендации и помощь в тестировании в связи с выявленными Проблемами, связанными с совместимостью между ПО и серверной операционной системой Заказчика.

- Техническая поддержка по повышению производительности. Исполнитель обеспечивает диагностику, консультирование и предоставляет рекомендации для повышения производительности эксплуатируемого ПО. Исполнитель предоставляет консультации и рекомендации для повышения производительности серверной операционной системы Заказчика.

- Техническая поддержка по процессу обновления. Исполнитель предоставляет техническую поддержку по процессу обновления текущей версии ПО Заказчика до целевой рабочей версии.

**4. Требования к уровню оказанию услуг**

В течение периода предоставления услуг поддержки Заказчик имеет право направлять заявки круглосуточно (24 часа в сутки) семь (7) дней в неделю, включая выходные) по Критическим проблемам (Приоритет). Исполнитель оказывает техническую поддержку в удаленном режиме. Заказчик будет иметь право на получение поддержки по всем другим Проблемам в течение рабочих часов – с 10:00 до 18 по местному времени Заказчика. Время ожидания и время обновления сообщения по каждой Проблеме указано в Таблице №2:

Таблица №2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Описание проблемы** | **Приоритет** | **Обязательства по отклику** | **Обязательство по обновлению сообщений** |
| Критическая | Приоритет 1 | По истечении 15 минут | Каждые 2 истекших часа |
| Серьезная | Приоритет 2 | По истечении 30 минут | Каждые 4 рабочих часа |
| Стандартная | Приоритет 3 | 1 рабочий день | Каждые 12 рабочих часов |
| Вопросы и ответы | Приоритет 4 | 1 рабочий день | По необходимости |

Принцип определения последствий для деятельности для каждого Уровня приоритета Заказчика представлены в Таблице №3:

Таблица №3

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень приоритета** | **Принципы определения последствий для деятельности** |
| Приоритет 1 | Проблема, когда функциональность поддерживаемого компонента ПО полностью недоступна, производительность/рабочие характеристики нарушены, что приводит к непригодности в работе; |
| Приоритет 2 | Проблема, когда функциональность поддерживаемого компонента ПО работает с нарушением производительности/рабочих характеристик, что приводит к непригодности в работе; |
| Приоритет 3 | Проблема, когда пользователь не может использовать поддерживаемый компонент ПО, который ведет к потере функциональности, производительности и рабочих характеристик необходимый для выполнения рабочей деятельности; |
| Приоритет 4 | Общий запрос информации или «как сделать» (вопросы и ответы);  Событие не влияет на работу пользователя. |

**5. Сроки выполнения работ (оказания услуг) предоставляются с 6 сентября 2022 года до 31 мая 2023 года.**

**6. Обязательства Исполнителя.**

- Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки ПО согласно настоящему ТЗ с надлежащим качеством.

- Исполнитель предоставляет Заказчику детальные инструкции по организации эффективной коммуникации между представителями Исполнителя и Заказчика для получения услуг технической поддержки ПО согласно настоящему ТЗ.

- Исполнитель подтверждает и соглашается, что Заказчик полагается на Исполнителя в отношении своевременного выполнения обязательств Исполнителя, предусмотренных настоящим ТЗ.

Зам. Генерального директора по

экономике и финансам И.И. Галимов

Начальник ОИТ А.В. Мезенцев