

Условия и требования к оказанию технической поддержки продукта Oracle.

1. Данное техническое задание содержит общее описание состава, объёма и требований к по вопросам оказания услуг технической поддержки ПО Oracle для нужд Заказчика согласно

1.1. Обозначения и сокращения

Термин / Сокращение	Определение
ПО	Программное обеспечение, указанное в Спецификации Технического задания
Заказчик	ПАО БАНК ЗЕНИТ
ИС	Информационная система на основе ПО. Консолидированный набор технологических компонентов, сервисов и ресурсов, реализующих функции, необходимые для предоставления бизнес-услуг
Участник	Участник конкурентной процедуры, подавший заявку
Исполнитель	Участник, получивший право заключения договора по технической поддержке
Сервисный Провайдер	Поставщик услуг технической поддержки, оказывающий третью линию услуг
Проблема	Любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ИС, описанного в штатной документации производителя ПО, которое может вызвать прерывание или ухудшение качества работы ИС
Инцидент	Сообщение о Проблеме, созданное Заказчиком в Help Desk системе Исполнителя
Рабочий час	Отдельный час времени, в течение Рабочих часов Исполнителя, указанных, с понедельника по пятницу.
Рабочий день	Девять Рабочих часов с 9:00 - 18:00 по Московскому времени
Истекшие минуты	Фактическое накопленное время с момента определенного события (например, регистрация Инцидента)
Вендор	Компания-разработчики ПО

2. ЦЕЛИ ПОДДЕРЖКИ

- Обеспечение стабильной и бесперебойной работы ИС;
- Предоставление решения для Инцидентов, возникающих в процессе эксплуатации ИС;

- Повышение производительности ИС;
- Получение консультаций при установке новых компонент ИС;
- Обеспечение технической поддержки по процессу обновления компонент ИС;
- Проверка совместимости компонентов ИС;
- Получение услуг и сервисов согласно п.5 настоящего документа.

2.1. Ожидаемые результаты

Ожидаемыми результатами работ по технической поддержке ПО, находящегося в эксплуатации на технических площадках Заказчика в составе ИС, являются:

- поддержание ИС в работоспособном состоянии, обеспечивающем его эффективную эксплуатацию;
- предотвращение возникновения Критических и Серьезных Инцидентов, а в случае их возникновения – своевременного предоставления рекомендаций по их устранению;
- повышение эффективности функционирования ИС Заказчика в целом - путем настройки и оптимизации работы ПО, входящего в состав ИС;
- сокращение временных издержек у внешних и внутренних пользователей при работе с ИС Заказчика за счет повышения производительности ИС;
- выработка предложений по совершенствованию регламентов сопровождения и показателей качества работы служб сопровождения;
- разработка методических, справочных и других материалов, способствующих повышению эффективности эксплуатации ИС в части ПО.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДДЕРЖКЕ ПО ORACLE (ТЕХНИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ)

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;
- Анализ основных причин нештатных ситуаций и возникающих проблем в режиме 24x7;
- 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 процессу установки ПО;
- Организация эффективного взаимодействия со службой поддержки.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

- Наличие в штате Исполнителя не менее 3-х инженеров с профессиональной сертификацией Oracle Certified Professional (ОСР) и не менее 2-х инженеров с профессиональной сертификацией Oracle Certified Master (ОСМ), что необходимо подтвердить путём предоставления именных сертификатов вендора на инженеров.
- Наличие опыта по сопровождению программного обеспечения компании Oracle не менее 3-х лет.
- Наличие собственной службы технической поддержки со следующими характеристиками:
 - Часы работы службы поддержки: круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году;
 - Наличие контактного номера доступа к услугам технической поддержки;
 - Наличие выделенного сервис-менеджера, закрепленного за Банком;
 - Наличие системы подачи заявок (Service Desk);
 - Возможность подачи заявок по телефону и почте.

5. СОСТАВ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Предложение Исполнителя по оказанию услуг технической поддержки ПО должны включать в себя следующие элементы:

- Техническая поддержка продуктов ORACLE.

Исполнитель оказывает Заказчику услуги по диагностике, консультированию и предоставлению рекомендаций относительно 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. Исполнитель также предоставляет решения проблем для пользовательского кода, созданного Заказчиком и/или другими сторонними организациями на базе ПО.

- 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.

- Доступ к базе знаний.

Исполнитель предоставляет заказчику доступ к базе знаний для самостоятельного поиска решений известных проблем.

6. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

В течение Периода предоставления услуг поддержки Заказчик имеет право получать услуги круглосуточно (24 часа в сутки) семь (7) дней в неделю, включая выходные) по Критическим проблемам (Приоритет 1). Время ожидания первого живого разговора со специалистом Исполнителя после того, как Заказчик свяжется с Исполнителем посредством запроса о поддержке по Критической проблеме, составляет не более двух часов. Заказчик будет иметь право на получение поддержки по всем другим Проблемам в течение Рабочих часов, указанных в условиях. Время ожидания и время обновления сообщения по каждой Проблеме указано в Таблице 1 ниже. Принципы определения последствий для деятельности для каждого Уровня приоритета Заказчика представлены в Таблице 2 ниже.

Таблица 1

Серьезность проблемы	Уровень приоритета	Обязательства по отклику	Обязательство по обновлению сообщений*
Критическая	Приоритет 1	Не более 2-х часов	Каждые 2 истекших часа
Серьезная	Приоритет 2	Не более 4-х часов	Каждые 4 рабочих часа
Стандартная	Приоритет 3	Не более 1 рабочего дня	Каждые 5 рабочих дней
Вопросы и ответы	Приоритет 4	Не более 2 рабочих дней	По необходимости

*С Заказчиком может быть определено и согласовано альтернативное время обновления сообщения.

Таблица 2

Уровень приоритета	Принципы определения последствий для деятельности
Приоритет 1	<p>Проблема, когда поддерживаемый компонент ПО полностью недоступен пользователям или его производительность/рабочие характеристики серьезно нарушены для многих пользователей, что приводит к его непригодности к работе;</p> <p>ИЛИ</p> <p>Проблема оказывает большое влияние на внешнего клиента/заказчика;</p> <p>ИЛИ</p> <p>Проблема влияет на доход или соблюдение регламентирующих требований, критичных по времени,</p> <p>И</p> <p>не существует никакого приемлемого временного решения.</p>
Приоритет 2	<p>Проблема, когда функциональность поддерживаемого компонента ПО ограничена или его производительность, или рабочие характеристики серьезно нарушены для многих пользователей,</p> <p>И</p> <p>не существует никакого приемлемого временного решения;</p> <p>ИЛИ</p>

	<p>Проблема, когда поддерживаемый компонент ПО недоступен или работает с серьезным нарушением производительности/рабочих характеристик,</p> <p>И</p> <p>существует приемлемое временное решение.</p>
Приоритет 3	<p>Проблема, когда один пользователь не может использовать поддерживаемый компонент ПО или поддерживаемый компонент ПО, который необходим пользователю для выполнения его основной рабочей деятельности;</p> <p>ИЛИ</p> <p>Проблема, которая не является критической, в связи с поддерживаемым компонентом ПО, которая ведет к минимальной потере функциональности, производительности или рабочих характеристик;</p> <p>ИЛИ</p> <p>Свойство недоступно, когда другое может быть легко доступно (т.е. маршрутизация на другой принтер).</p>
Приоритет 4	<p>Общий запрос информации или «как сделать» (вопросы и ответы);</p> <p>ИЛИ</p> <p>Отчет о событии не влияет на работу или производство.</p>

7. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

Период предоставления услуг – услуги предоставляются в течении одного календарного года с момента подписания договора с Исполнителем.

8. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

- Стоимость услуг технической поддержки должна включать все налоги и сборы, предусмотренные Законодательством РФ;
- Услуги по технической поддержке ПО оказываются удаленно через защищенный канал Интернет;
- Основным языком оказания услуг по технической поддержке является Русский.

9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

Заказчик обязуется выполнять следующие обязательства:

- Заказчик назначает сотрудников со своей стороны и предоставляет их данные, в качестве уполномоченных представителей Заказчика, через которых Заказчик взаимодействует с Исполнителем для оказания услуг по технической поддержке ПО.
- Заказчик обеспечит достаточное количество квалифицированных и надлежащим образом обученных сотрудников, которые могут:
 - принимать необходимые и своевременные решения от имени Заказчика;

- способствовать осуществлению тестирования решения для Инцидентов, предоставляемых Исполнителем;
 - адаптировать, устанавливать и задавать конфигурацию ПО.
- Заказчик предоставляет всю информацию, требующуюся Исполнителю для успешного оказания услуг в соответствии с условиями. Заказчик предоставляет максимально точную информацию во всех существенных отношениях, до той степени, в которой Заказчику известно о ее достоверности.
 - Заказчик может отказать Исполнителю в доступе к компьютерной сети и телекоммуникационной системе Заказчика. При этом Заказчик подтверждает, что ограничение доступа к компьютерной сети и системам Заказчика может отрицательно повлиять на способность Исполнителя выполнять свои обязательства по оказанию услуг.
 - Заказчик подтверждает и соглашается, что способность Исполнителя оказывать услуги зависит от своевременного выполнения Заказчиком своих обязательств, описанных выше, и выполнение таких обязательств Заказчиком является крайне важным для способности Исполнителя начать и успешно завершить оказание услуг.

10. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОНИТЕЛЯ

При условии выполнения Заказчиком своих обязательств, Исполнитель выполняет или обеспечивает выполнение следующих обязательств:

- Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки ПО согласно требований, условий с надлежащим качеством.
- До вступления в силу договора, Исполнитель предоставит Заказчику детальные инструкции по организации эффективной коммуникации между представителями Исполнителя и Заказчика для получения услуг технической поддержки ПО согласно выше перечисленных требований, условий.
- Исполнитель подтверждает и соглашается, что Заказчик полагается на Исполнителя в отношении своевременного выполнения обязательств Исполнителем, предусмотренных в условиях и требованиях к технической поддержке.