

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1.1. ПОДДЕРЖКА ПРИКЛАДНОГО ПО

В рамках оказания услуг по технической поддержке Highway SB, Исполнитель также должен обеспечить поддержку со стороны производителя ПО (предоставление обновления, патчей, хотфиксов, решение инцидентов самостоятельно или при помощи производителя ПО) согласно длительности предоставления услуг. На поддержку будет передано следующее ПО:

Номер	Наименование продукта
1.	Microsoft SQL Server 2008
2.	Highway SB

1.2. ТРЕБОВАНИЯ К КОЛИЧЕСТВУ И СОСТАВУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Наименование услуги	Наименование работ	Описание работ	Время поддержки
Поддержка функционирования Highway SB			
Поддержка прикладного ПО, обеспечивающего работу Highway SB	Поддержка СУБД Highway SB – Microsoft SQL Server 2008	<ol style="list-style-type: none">1. Выполнение ежедневных работ по анализу содержание журнальных файлов серверов приложений;2. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою системы;3. Выполнение работ по мониторингу запуска по расписанию системных работ.	с 8.00 до 19.00 в рабочие дни

Наименование услуги	Наименование работ	Описание работ	Время поддержки
	Техническая поддержка служб индексирования и поиска	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение работ по еженедельному мониторингу целостности индексной базы; 2. Выполнение работ по мониторингу очереди индексирования данных. Устранение возникших инцидентов; 3. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою системы 	с 8.00 до 19.00 в рабочие дни
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием прикладной части Highway SB, и координация работ по их устранению	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидентов, связанных с функционированием прикладного ПО; 2. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки Highway SB, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя. 	С 9.00 до 20.00 в рабочие дни
Оказание консультационных услуг по работе с Highway SB	Оказание услуг 2-ой линии поддержки по вопросам, связанным с	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание консультационных услуг пользователям по работе с Highway SB по следующим вопросам: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. работа с подсистемами Highway SB; 	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни

Наименование услуги	Наименование работ	Описание работ	Время поддержки
	функционированием Highway SB	<p>1.2. работа со стандартным функционалом Highway SB;</p> <p>2. Эскалация инцидентов и обращений на 3-ю линию поддержки;</p> <p>3. Создание и предоставление отчетов по обработке заявок, связанных с поддержкой Highway SB.</p>	
Реализация запросов на изменения	Доработки Системы в соответствии с поступившим запросом на изменение	<p>1. Регистрация запросов на изменения от пользователей Highway SB;</p> <p>2. Анализ и подготовка описаний соответствующих новых требований к системе;</p> <p>3. Согласование с Заказчиком трудозатрат на реализацию и приоритетов требований;</p> <p>4. Выполнение доработок системы в соответствии с новыми требованиями(*).</p> <p>*Совокупные трудозатраты Исполнителя на реализацию новых требований за период технической поддержки не могут превышать 960 человеко-часов (80 человеко-часов в месяц).</p>	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни

1.3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1.3.1. ДОСТУП К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ

Для обеспечения возможности выполнения технической поддержки Заказчик предоставляет техническим специалистам Исполнителя удаленный доступ через защищенный канал к инфраструктуре, на которой размещены поддерживаемые прикладные решения.

1.3.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Техническая поддержка Highway SB осуществляется посредством проведения регламентных работ с серверными компонентами обслуживаемых систем, а также посредством обслуживания обращений пользователей, связанных с изменением состояния предоставляемых сервисов и возникновения инцидентов. Регламент взаимодействия Исполнителя и Заказчика в ходе выполнения работ должен быть разработан в течение первых двух месяцев с момента начала оказания технической поддержки.

Решение инцидентов, обращений пользователей, связанных с функционированием Highway SB, происходит при помощи службы поддержки пользователей (далее – СПП) Заказчика. В данном случае СПП Заказчика выступает в роли первой линии поддержки, то есть работает с обращениями пользователей. А Исполнитель выступает в качестве второй и третьей линий поддержки, то есть занимается работами, связанными с поддержанием работоспособности Highway SB.

1.3.3. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Категория	Описание
Запрос на обслуживание (RFS)	Обращение пользователя для получения нового или дополнительного обслуживания, либо запрос пользователя на выполнение штатных операций с поддерживаемыми информационными системами. Включает подкатегории: <ol style="list-style-type: none">1. Запрос на информацию (RFI);2. Запрос на документацию (RFD).
Запрос на информацию (RFI)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.

Запрос на документацию (RFD)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением документации по информационной инфраструктуре или ИТ-услуге.
Запрос на изменения (RFC)	Обращения пользователя по поводу реализации новой функциональности Системы, или внесения изменения в существующую функциональность.
Инцидент (Incident)	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает в себя инциденты, связанные с программным обеспечением.

1.3.4. ОПИСАНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ЗАЯВОК

Предусмотрен следующий вариант классификации приоритетов обращений:

Приоритет	Пример заявки
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.
Критический	Заявка от VIP пользователей, деятельность которых в данный момент критически влияет на бизнес-процесс.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ HIGHWAY SB

Параметр	Описание	Требуемое пороговое значение
Доступность	Период времени, в течение которого Highway SB должна	С 8.00 до 22.00 в рабочие, выходные и праздничные дни.

Параметр	Описание	Требуемое пороговое значение
	предоставлять требуемый функционал.	
Максимально допустимое время простоя в месяц	Количество часов неработоспособности Highway SB по любым причинам в часы доступности.	Не более 10 часов в месяц (но не более 4 часа одновременно).
Минимальный интервал между простоями системы	Количество часов между двумя последовательными простоями.	Не менее 5 дней поддержки (1 рабочая неделя).
Максимальное время восстановления системы	Время восстановления после сбоя.	4 часа.
Максимальное время реакции	Время, прошедшее с момента обращения на 2-ю линию поддержки до начала решения заявки.	1 час.

1.5. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Для реакции на запросы Заказчика, Исполнитель должен придерживаться следующих временных характеристик при различных приоритетах:

Приоритет\Влияние	Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния			
	Низкое	Среднее	Высокое	Максимальное
Низкий	96	72	48	48
Средний	72	48	48	48
Высокий	48	48	24	24
Критический	48	48	24	12