

Технические требования к технической поддержке программного обеспечения

1. Заказчик – ОАО «БМРЦ».
2. Спецификация программного обеспечения (далее – ПО), подлежащего технической поддержке:
 - 2.1. ПО IBM DB2.
 - 2.2. ПО IBM MQ.
3. Состав работ при оказании услуги по технической поддержке:
 - 3.1. Общие сведения
Техническая поддержка должна включать в себя:
 - 3.1.1. Предоставление консультаций на обновление ПО до новой (последней) версии ПО, включая предыдущие, в рамках спецификации.
 - 3.1.2. Предоставление консультаций для установки пакетов обновлений на ПО в рамках спецификации.
 - 3.1.3. Предоставление консультаций для установки патчей (пакеты обновлений исправляющие известные ошибки в ПО) на ПО в рамках Спецификации.
 - 3.1.4. Предоставление Заказчику доступа (идентификатор для входа (логин) и пароль) к информационным ресурсам для скачивания по мере необходимости обновлений ПО.
 - 3.1.5. Регистрация заявки на техническую проблему в рамках Спецификации.
 - 3.1.6. Предоставление рекомендаций по решению обращения в рамках заявки.
 - 3.1.7. Выполнение рекомендаций, в рамках решения заявки, по согласованию с Заказчиком.
 - 3.1.8. Оказание технических консультаций в рамках рекомендаций, выданных по решению заявки (в рамках обращения).
 - 3.2. Способ оказания услуги:
удаленно по электронным каналам связи:
 - средства связи сети Интернет (e-mail: _____);
 - телефон службы технической поддержки _____;
 - портал (при его наличии).
 - 3.3. Время выполнения услуги:
в рабочие дни с 9.00 до 17.00 способами, указанными в п.3.2.
 - 3.4. Порядок решения инцидентов по устранению отказов ПО:
Решение инцидентов выполняется в следующем порядке:
 - Заказчик формирует обращение Исполнителю (Поставщику) способами, указанными в п.3.2;

– в случае, если обращение открыто с целью получения консультации, ответственный за решение инцидента оказывает консультацию и закрывает обращение. Заказчик подтверждает факт получения исчерпывающих ответов на свой вопрос, присваивая заявке статус «Завершено»;

– Исполнитель (Поставщик) согласовывает с Заказчиком предложенное решение инцидента и время выполнения мероприятий по его решению, включая время технологических пауз (если процесс решения инцидента отрицательно влияет на работоспособность ПО);

– Исполнитель (Поставщик) выдает рекомендации по решению инцидента;

– после успешного решения инцидента Исполнитель (Поставщик) присваивает обращению статус «Завершено». Обращение считается выполненным только после того, как Заказчик убедится в его выполнении, и подтвердит закрытие обращения;

– заявка с подтвержденным статусом «Завершено» не может быть открыта повторно. В случае повторного инцидента Заказчику необходимо создать новую заявку.