

Условия оказания услуг по расширенной технической поддержке Oracle

1. Обозначения и сокращения

Обозначение	Расшифровка
БД	База данных
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
Standby сервер	Сервер с резервной базой данных
SR	Сервисный запрос, заявка
ПТК	Программно-технический комплекс

2. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг

Период оказания услуг: 12 месяцев с даты заключения Договора.

3. Перечень ПО, для которого оказывается расширенная техническая поддержка

Oracle Database Enterprise Edition
Tuning Pack
Diagnostics Pack
Partitioning
Active Data Guard
Advanced Compression
Golden Gate

4. Платформы, на которых функционирует обслуживаемое ПО Oracle

SunOS 5.11 (SPARC)
Oracle Enterprise Linux 6/7 x86

5. Обслуживаемые версии ПО Oracle

Oracle Database Enterprise Edition 11
Oracle Database Enterprise Edition 12

6. Место оказания услуг

Услуги оказываются удаленно, а также, по месту расположения площадки заказчика в г. Москва, при необходимости.

7. Отчётность

Результаты оказания услуг передаются Заказчику в порядке, определенном Договором и настоящим ТКП.

8. Перечень сервисов и услуг

Услуги по сопровождению программного обеспечения систем управления базами данных, используемых Заказчиком, включают в себя следующее:

- выделенный менеджер;
- круглосуточный режим (24x7) приема и обработки обращений на русском языке;
- отслеживание статуса исполнения заявки и получение уведомлений о реакции на получение заявки сотрудников Исполнителя.
- прямая телефонная линия для связи с инженерами Исполнителя;
- консультационная и аварийная поддержка на русском языке;
- дополнительные работы и сервисы:

Название услуги	Режим предоставления услуги
Комплексный аудит ПТК	Аудит ПТК, проводится 1 раз
Дежурство специалистов Исполнителя на территории Заказчика в г. Москва	12 раз в год по заявке Заказчика, длительность 1 дежурства до окончания регламентных работ или работ по обновлению ПТК, либо до устранения последствий аварийной ситуации
Консультационная и Аварийная поддержка на русском языке (включая ведение SR)	Без ограничений
Решение вопросов по оптимизации производительности запросов и отдельных процедур	12 обращений в год по заявке Заказчика.
Ежеквартальный аудит ПТК	1 раз в квартал

8.1. Комплексный аудит ПТК

8.1. Комплексный аудит ПТК

8.1.1. Описание

После заключения Договора Исполнитель совместно с представителями Заказчика проводит комплексное обследование (аудит) ПТК.

Список БД предоставляет Заказчик. Общее количество БД не более 10.

8.1.2. Состав сервисной услуги

- анализ настроек и параметров ПО Oracle, включая:
 - текущие показатели производительности БД;
 - распределение событий ожиданий для экземпляра БД;
 - анализ использования процессорных ресурсов БД;
 - анализ событий ожиданий БД;
 - анализ ошибок БД.
- производительность ОС, включая:
 - использование процессорных ресурсов;
 - использование памяти.
- анализ эффективности использования памяти экземпляром БД, включая:
 - обзор SGA;
 - буферный кэш;
 - разделяемый пул;
 - память PGA.
- анализ SQL запросов, включая:
 - SQL запросы, лидирующие по времени выполнения;

-
- SQL запросы, лидирующие по использованию CPU;
 - SQL запросы, лидирующие по частоте разбора;
 - SQL запросы, лидирующие по логическим чтениям;
 - SQL запросы, лидирующие по физическим чтениям.
 - производительность базы данных, включая:
 - транзакции;
 - производительность I/O;
 - статистики I/O по файлам БД;
 - количество вызовов и выполнение в базе данных.

8.1.3. Порядок предоставления сервиса

Обследование проводится с помощью:

- интервьюирования специалистов, работающих с ПТК;
- анализа имеющейся технической и проектной документации на ПТК и его компоненты;
- сбора технических данных.

Сбор технических данных осуществляется путем запуска различных командных файлов (scripts), с помощью специализированного ПО Заказчика и/или Исполнителя, а также в ходе анализа всевозможных системных и журнальных файлов компонентов ПТК. Сбор необходимых данных осуществляется на территории Заказчика в г. Москва.

Начало работ по аудиту – после подписания Договора, по согласованию с Заказчиком.

Длительность работ: 2-3 недели сбор информации и 3-4 недели анализ и подготовка отчета.

8.1.4. Цели

Целями проведения аудита являются:

- выявление «узких мест» ПТК Заказчика (неоптимальные параметры настройки, несоответствие процедур резервирования-восстановления параметрам общих требований к ПТК, недостаток объема свободного пространства на дисковых массивах и т.д.)
- формирование комплексного отчета о параметрах ПТК, выявленных рисках и рекомендаций по их минимизации.

8.2 Дежурство специалистов Исполнителя на территории Заказчика в г. Москва

8.2.1 Описание

Рамками данного сервиса предусмотрено «резервирование» необходимых ресурсов Исполнителя для оказания непрерывной поддержки на время проведения операций с ПТК, имеющих повышенные риски, а также в случае аварийных ситуаций, включая деградацию производительности.

Предполагается проведение инженером операций по диагностике и оперативному устранению проблем, появившихся после операций с ПТК, включая самостоятельное открытие и ведение сервисных запросов в Ogasle (до их успешного разрешения), а также решение вопросов с деградацией производительности или появлением сообщений об ошибках.

Данный сервис направлен на повышение оперативности оказываемых услуг в те дни,

когда по оценке Заказчика повышается вероятность возникновения проблем высокого приоритета, или возрастает масштаб потенциальных последствий таких изменений в рабочей инфраструктуре ПТК.

8.2.2 Состав сервисной услуги

- 8.2.2.1 Анализ правильности последовательности и содержания планируемых Заказчиком действий с БД Oracle;
- 8.2.2.2 Предоставление разносторонней консультационной помощи.
- 8.2.2.3 Проведение диагностики и устранение проблем в функционирование ПТК

8.2.3 Порядок предоставления сервиса

Сервисная услуга оказывается 12 раз в год по предварительно поданной заявке Заказчика. Заявка подается не менее чем за 1 рабочий день до даты предоставления услуги. Длительность 1 дежурства не менее 12 часов или до момента устранения аварийной ситуации. Список БД не более 10 и определяется на этапе проведения комплексного аудита.

Для оказания услуги выделяется инженер, сертифицированный по уровню Oracle OCP Database 11g со стажем работы не менее 3-х лет. В случае, если инженер не может самостоятельно решить проблему, то привлекается инженер, сертифицированный по уровню Oracle Certified Expert.

8.3 Консультационная и Аварийная поддержка на русском языке

8.3.1 Описание

Сервис предназначен для оперативной помощи при работе над SR, начиная с момента обращения и до полного разрешения проблемы, а также для оказания консультационных услуг по любым вопросам, касающихся функционирования ПО Oracle.

8.3.2 Состав сервисной услуги

Консультационная поддержка осуществляется по следующим темам:

- инсталляция и настройка ПО СУБД;
- настройка параметров экземпляров СУБД;
- настройка рабочих мест администраторов и пользователей СУБД;
- настройка процедур резервирования и восстановления СУБД;
- идентификация сообщений об ошибках и неисправностях ПО СУБД;
- устранение ошибок и неисправностей ПО СУБД;
- консультации разработчиков по вопросам оптимального использования технологий ПО СУБД;
- восстановление БД;
- извлечение данных при нарушении функциональности СУБД;
- восстановление работоспособности ПО СУБД.

Аварийная поддержка, включающая в себя:

- анализ и помощь в восстановлении работоспособности системы, в том числе в случае деградации производительности;
- анализ последствий сбоев ПО СУБД;
- проверка структуры и словаря БД Заказчика на корректность и непротиворечивость;

- предоставление плана действий для устранения аварийной ситуации – описание перечня шагов, выполняемых персоналом Заказчика по рекомендации Исполнителя при устранении аварийной ситуации до момента выработки Исполнителем решения аварийной ситуации. План действий обычно включает в себя шаги по сбору диагностической информации, выполнение процедур проверки или восстановления баз данных Заказчика, установку, при наличии у Заказчика.

8.3.3 Порядок предоставления сервиса

Работы в рамках сервиса выполняются удаленно, через Автоматизированную информационную систему учета и обработки запросов (help-desk) Исполнителя.

Исполнитель ведет работы по разрешению проблемы до момента закрытия SR Заказчиком.

Список БД не более 10 и определяется на этапе проведения комплексного аудита.

8.3.4 Цели

8.3.4.1 оперативное восстановление работоспособности СУБД Oracle (включая деградацию производительности);

8.3.4.2 минимизации будущих рисков по повторению проблем.

8.3.5 Показатели

Название показателя	Описание параметра показателя	Значение параметра в зависимости от предлагаемого приоритета SR	
Режим предоставления сервиса	Время, когда Исполнитель поддерживает доступность сервиса, и Заказчик может им пользоваться	Приоритет 1	24x7x365
		Приоритет 2	рабочие дни, с 10 до 19
		Приоритет 3	
		Приоритет 4	
Доступность сервиса	Максимальное время для регистрации SR в АИС ЦТП и подтверждения размещения SR размерность: час	Приоритет 1	1 час
		Приоритет 2	3 часа
		Приоритет 3	6 часов (рабочее время)
		Приоритет 4	на следующий рабочий день
Время поиска решения проблемы	Максимальное время для предоставления инструкции по реализации выбранной процедуры для	Приоритет 1	5 часов
		Приоритет 2	8 часов
		Приоритет 3	не применимо

	восстановления функционала ПТК размерность: час	Приоритет 4	не применимо

8.4 Решение вопросов по оптимизации производительности запросов и отдельных процедур

8.4.1 Описание

Решение вопросов увеличения производительности отдельных SQL запросов и процедур в случае, если деградация не вызвана ошибками в работе ПО Oracle или же изменением аппаратной платформы.

8.4.2 Состав сервисной услуги

Работы по оптимизации отдельных SQL запросов в БД или же отдельных процедур, включая разработку оптимизационных мероприятий, их тестирование и контроль за применением на производственной среде.

8.4.3 Порядок предоставления сервиса

Работы в рамках сервиса выполняются удаленно или на площадке заказчика в г. Москва.

Исполнитель самостоятельно или с участием Заказчика собирает необходимую для анализа и выработки оптимизационных мероприятий данные, и предоставляет Заказчика план оптимизационных мероприятий и получаемые в ходе его выполнения изменения в работе запросов или процедур. Критерии успешности оптимизации определяются совместно Исполнителем и Заказчиком.

До момента достижения критериев успешности, услуга считается неоказанной.

8.5 Ежеквартальный аудит ПТК

8.5.1 Описание

В рамках данного сервиса инженеры Исполнителя проводят работы по оценке текущего состояния СУБД Oracle, выезжая при необходимости на площадку Заказчика, не более 4 (четырёх) раз в течение срока действия Договора (12 месяцев). Услуга предоставляется начиная с 4-го месяца после заключения Договора.

Список БД предоставляет Заказчик. Общее количество БД не более 10 и определяется на этапе общего аудита

8.5.2 Состав сервисной услуги

В регламентный аудит СУБД Oracle входят следующие услуги:

- запуск служебных диагностических программ (scripts), а также анализ результатов полученных от запущенных ранее диагностических программ (scripts);

-
- анализ системных файлов и журналов (log) компонент СУБД Oracle;
 - мониторинг показателей и параметров функционирования СУБД Oracle;
 - использование вспомогательных программных средств и технологий, направленных на выявление «узких мест» и определение потенциальных рисков;
 - исследование зарегистрированных инцидентов, связанных с отклонениями параметров работы СУБД Oracle от нормальных значений. Анализ сбоев, аварий и т.п.;
 - анализ собранной статистики;
 - контроль достаточности свободного пространства для данных, таблиц и других объектов СУБД Oracle;
 - мониторинг динамики роста табличных пространств и др.;
 - анализ текущих и исторических данных о производительности СУБД Oracle;
 - рекомендации по изменениям для сохранения доступности и быстродействия СУБД Oracle;
 - интервьюирование сотрудников Заказчика о проблемах, замечаниях, пожеланиях и т.п.

8.5.3 Порядок предоставления сервиса

Предполагается, что для оказания сервиса, в том числе на время выездов инженера Исполнителя, Заказчик выделит ответственного специалиста, который будет помогать с решением организационных и технических вопросов, например:

- доступ на площадку Заказчика;
- встречи со специалистами Заказчика для интервьюирования;
- организация рабочего места с необходимыми правами доступа к ресурсам;
- помощь при реализации действий, предусмотренных составом услуги;
- проведение необходимых согласований и т.п.

Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до предполагаемого выезда Исполнитель согласует дату и время с ответственным специалистом Заказчика. Результаты работ оформляются в виде отчета.

Длительность работ: 1-2 недели сбор информации и 2 недели анализ и подготовка отчета.

8.5.4 Цели

Целями проведения регламентного аудита СУБД являются:

- поддержание штатного режима функционирования ПО СУБД Oracle Заказчика;
- предотвращение сбоев в работе СУБД Oracle.