

Расширенная техническая поддержка ПО Oracle

1. Консультативная расширенная поддержка:

- оптимального использования ПО Oracle в инфраструктуре предприятия/архитектуре систем на базе ПО Oracle;
- процедур резервного копирования и восстановления БД Oracle;
- эффективного использования встроенных в СУБД Oracle опций;
- миграции БД на другую аппаратную платформу/операционную систему.

Консультативная расширенная поддержка – предоставление консультаций по эффективному использованию ПО Oracle – сами работы выполняются исключительно администратором Заказчика.

Заказчик получает услуги:

- а) по телефону и электронной почте в рабочее время в режиме 5 на 8;
- б) возможность до пяти раз в месяц получить консультацию специалиста по телефону в нерабочее время..

2. Административно-сопроводительная поддержка ПО ORACLE

- Администрирование имеющихся серверов БД Oracle та и серверов приложений ПО Oracle.
- Выполнение ежедневных задач администратора ПО Oracle.
- Анализ журнальных файлов ошибок и работы по поиску решения для устранения ошибок. Помощь с обращениями в Oracle (работа над Service Request).
- Мониторинг наличия свободного пространства и добавление табличных пространств БД.
- Настройка и тестирование процедур резервного копирования БД.
- Выполнение работ по восстановлению БД в случае сбоя.
- Сопровождение, диагностика и оптимизация конфигурации Oracle Data Guard.
- Конфигурация и оптимизация экземпляра БД.
- Настройка эффективной работы сетевых процессов клиентских и серверных БД.
- Диагностика проблем подключения к БД.
- Консультирование по оптимальному использованию ПО Oracle в инфраструктуре предприятия.
- Настройка аудита выполняемых операций в БД Oracle.
- Подготовка рекомендаций по установке критичных обновлений ПО.
- Выполнение работ по установке обновлений ПО Oracle.

Выполняются только удаленно.

Заказчик получает услуги в рабочее время в режиме 5 на 8.;

- Бонус:**
- а) Экспресс обследование системы Заказчика- 1 раз в год;
 - с) Экстренный выезд на площадку Заказчика один раз в месяц в рабочее время.

3. Профилактическое сопровождение (кроме проектных работ)

Задача и перечень услуг такой же, как у «Административно-сопроводительная поддержка».

Может выполняться удаленно или по договоренности на площадке Заказчика при оговоренном количестве часов и в рабочее или нерабочее время или срочности:

- а) консультационную поддержку по телефону и электронной почте в режиме 5 на 8;
- б) в рабочее время оговоренное количество часов запланированных работ
- с) в нерабочее время оговоренное количество часов экстренных выездов.