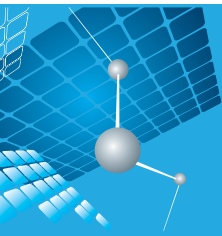


# Центр технической поддержки «ФОРС»

- ◆ Компания «ФОРС» является сертифицированным центром технической поддержки первой линии по продуктам Oracle
- ◆ Услуги по оказанию сертифицированной технической поддержки ПО Oracle предоставляются компанией с 1994 года
- ◆ Компания «ФОРС» неоднократно награждалась корпорацией Oracle как лучший партнер по продвижению технологий Oracle и предоставлению услуг в области обучения и технической поддержки
- ◆ Специалисты центра технической поддержки «ФОРС» (ЦТП «ФОРС») имеют высокий уровень профессиональной компетенции и ежегодно проходят сертификацию на соответствие статусам Oracle Certified Professional и Oracle Certified Master
- ◆ Сегодня услугами ЦТП «ФОРС» пользуются более 2000 компаний, среди которых: «АЛЬФА-Банк», «Внешэкономбанк», «РОСЕВРОБАНК», Банк УРАЛСИБ, ОАО «МТС», ОАО «МГТС», МТС-Банк, ФНС России, Торговый дом ПЕРЕКРЕСТОК, Спортмастер, ООО ИНГОССТРАХ, СОГАЗ, СК ВТБ Страхование, ГАЗПРОМ-ИНФОРМ, ТРАНСНЕФТЬ.



Организация бизнес-процессов ЦТП «ФОРС» построена в соответствии с требованиями международных стандартов качества и стандартов по оказанию технической поддержки (например, ИСО / МЭК 12207-95 «Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств»).

Деятельность компании «ФОРС» сертифицирована на соответствие требованиям стандарта системы менеджмента качества ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001), что подтверждает высокий уровень организации бизнес-процессов и управления: начиная от стадии разработки и продажи программного продукта до оказания поддержки и проведения технического обслуживания.

## Преимущества сотрудничества с ЦТП «ФОРС»:

- ◆ Сертифицированные специалисты высокого профессионального уровня
- ◆ Гибкие SLA, разумные цены
- ◆ Возможность формирования индивидуального пакета услуг
- ◆ Помощь в эксплуатации систем на основе СПО

## Стандартная Техническая Поддержка ПО Oracle (Premier Support)

ЦТП «ФОРС» оказывает услуги по поддержке стандартной функциональности продуктов Oracle, находящихся в эксплуатации на технических площадках заказчиков в полном соответствии с правилами и стандартами, декларируемыми корпорацией Oracle.

## Состав услуг по стандартной технической поддержке:

1. Доступ к электронной информационной системе технической поддержки My Oracle Support с возможностью заведения технических запросов (Service Request) заказчиков
2. Прямая телефонная линия для консультаций Заказчиков, работающая в режиме 24x7x365
3. Получение технической информации и / или дополнительных программных компонент (так называемых patch-ей) для устранения проблем и ошибок, обнаруженных в ПО Oracle
4. Бесплатное получение обновленных подвесий поддерживаемого ПО (updates) для обеспечения совместимости с новыми версиями операционных систем
5. Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями (upgrades) по мере их поступления (в т.ч. дополненной документации на лицензированное ПО)

# Специализированные услуги ЦТП «ФОРС»

- ◆ «ФОРСированная поддержка» - долгосрочное сотрудничество по комплексному техническому обслуживанию информационных систем
- ◆ Технический консалтинг - сервис по оценке перспектив развития информационных систем

## «ФОРСированная поддержка»

Решения Oracle в области хранения и обработки больших объемов информации являются на рынке стандартом де-факто. Стоимость данных, аккумулирующихся в информационных системах предприятий и организаций, неуклонно растет. Одновременно повышаются требования к доступности данных, быстродействию и отказоустойчивости систем, к безопасности работы с информацией. Эксплуатация масштабных и дорогостоящих корпоративных систем требует не только квалифицированной поддержки со стороны собственных ИТ-подразделений, но и принятия дополнительных программ технического сопровождения, реализуемых сертифицированными центрами технической поддержки.

ЦТП «ФОРС» представляет пакет услуг «ФОРСированная поддержка», разработанный на основе изучения потребностей заказчиков и включающий в себя десятки видов работ, наиболее востребованных на рынке.

Для эффективной реализации бизнес-потребностей каждой конкретной организации специалисты ЦТП «ФОРС» формируют уникальный набор сервисов в сфере технической поддержки, а также регламенты их выполнения (состав услуг определяется на основе результатов предпроектного обследования и оформляется в виде специального договора – Service Level Agreement).

Предлагаемый подход представляет собой проактивное сопровождение высокого уровня по обслуживанию систем с повышенными требованиями по критичности к сбоям и потерям информации.

Опыт и знания специалистов ЦТП «ФОРС» помогут Вашей организации сосредоточиться на решении непосредственных задач бизнеса: мы в кратчайшие сроки, с неизменным качеством и при доступных расценках обеспечим бесперебойное и надежное функционирование ПО Oracle и Ваших корпоративных информационных систем.

Для повышения качества и оперативности обслуживания в рамках пакета «ФОРСированная поддержка» ЦТП «ФОРС» предоставляет следующие ресурсы:

1. Выделенный менеджер по технической поддержке
2. Круглосуточная техническая поддержка
3. Выезд технического специалиста на площадку заказчика
4. Доступ к Автоматизированной Информационной Системе ЦТП «ФОРС» (АИС ЦТП «ФОРС»), обеспечивающей:
  - ◆ обработку запросов пользователей в режиме реального времени
  - ◆ возможность детального просмотра истории обращений в ЦТП и всех имеющихся сведений о лицензиях
  - ◆ автоматическое получение по электронной почте уведомлений и напоминаний
  - ◆ отслеживание статуса исполнения заявки и получение уведомлений

## Основные виды услуг в рамках пакета «ФОРСированная поддержка»:

- ◆ начальная инсталляция ПО Oracle
- ◆ разработка оптимальных регламентов backup & recovery
- ◆ работы по восстановлению работоспособности серверов после критических сбоев
- ◆ разработка планов и проведение работ по миграциям на новые версии ПО и программно - аппаратные платформы
- ◆ оптимизация информационных систем заказчиков в соответствии с требованиями их бизнес-подразделений
- ◆ независимая экспертиза по сайзингу аппаратного обеспечения для соответствия требованиям информационных систем заказчиков

## Технический консалтинг

Технический консалтинг, как одно из направлений деятельности ЦТП «ФОРС», включает в себя комплекс услуг, нацеленных на повышение эффективности использования программных продуктов, установленных на технических площадках заказчика. Основная задача - помочь выбрать наиболее оптимальный план использования программно-аппаратной платформы для задач бизнеса или отдельных его направлений.

- ◆ Мониторинг СУБД Oracle с целью контроля потребления вычислительных ресурсов и выявления «узких мест»
- ◆ Сбор статистики по базовой рабочей нагрузке СУБД Oracle, оценка динамики роста данных и формирование рекомендаций по оптимизации работы информационных систем
- ◆ Предотвращение и устранение последствий сбоев и аварий СУБД Oracle
- ◆ Анализ отказоустойчивости баз данных Oracle. Подготовка рекомендаций по повышению отказоустойчивости и достижению заданных временных показателей по восстановлению доступа к базам данных Oracle
- ◆ Анализ, моделирование и оптимизация регламентных работ по сопровождению и администрированию баз данных Oracle
- ◆ Предоставление рекомендаций по повышению эффективности существующих или проектируемых баз данных, а также развернутых на них информационных систем
- ◆ Кросс-платформенные миграции и переход на новые версии СУБД Oracle
- ◆ Оптимизация ИТ-инфраструктуры, сайзинг оборудования