

**РДТЕХ**

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Андрей Николаев**

эксперт по программным  
продуктам Oracle  
Центра технической поддержки  
компании РДТЕХ

**ORACLE**

Certified Professional



**Расширенная техническая поддержка РДТЕХ -  
гарантия бесперебойного функционирования  
информационных систем Заказчика**

# Центр технической поддержки компании РДТЕХ

Услуги технической поддержки программного обеспечения и бизнес-приложений Oracle

В 1996 г. основан Центр технической поддержки РДТЕХ

15 консультантов, из них:

- 3 – сертифицированы по программе **Oracle Certified Master** (4 сертифицированных специалиста в России, 150 – в мире);
- 6 – сертифицированы по программе **Oracle Certified Expert**;
- 15 – сертифицированы по программе **Oracle Certified Professional**.

# Состав стандартной технической поддержки

- Новые версии ПО Oracle
- Доступ к <http://support.oracle.com> – электронной службе технической поддержки корпорации Oracle для получения справочной информации и загрузки исправлений ПО Oracle
- Консультации по электронной почте и телефону в авторизованном Oracle Центре технической поддержки в круглосуточном режиме ([support@rdtex.ru](mailto:support@rdtex.ru))
- Тематика консультаций: устранение аномалий в работе ПО Oracle

# Ограничения стандартной технической поддержки

- Нет гарантированного времени реакции Службы технической поддержки
- Срочные проблемы решаются не так быстро, как хотелось бы, из-за необходимости изучения конфигурации заказчика
- Невозможно вызвать консультанта на территорию заказчика для устранения аварийной ситуации
- Нет выделенных консультантов

# ЦТП РДТЕХ: история развития Расширенной технической поддержки

- 1998 г. – появление услуги Расширенная техническая поддержка
- До 2002 г. Расширенная поддержка = Абонемент на плановые вызовы консультантов в рабочее время
- С 2002 г. действует Круглосуточная техническая поддержка для устранения аварий в круглосуточном режиме с гарантированным временем реакции

# Расширенная техническая поддержка

Дополнительный сервис к Стандартной технической поддержке Oracle

Компоненты Расширенной поддержки от РДТЕХ:

✓ **Экспертная поддержка**

✓ **Аварийно-восстановительная поддержка**

✓ **Профилактическая поддержка**

# Экспертная и профилактическая поддержки

## Специальная модель для пользователей SAP

- В качестве генподрядчика выступает корпорация Oracle
- РДТЕХ выступает в качестве субподрядчика
- «Симбиоз» Oracle и РДТЕХ позволяет клиенту получить экспертизу более высокого качества
- Возможен доступ к совместному Центру компетенции Oracle и SAP в Вальдорфе (Германия)



# Аварийно-восстановительная поддержка

- Аварийно-восстановительная поддержка предназначена для устранения аварийных ситуаций с базами данных Oracle в круглосуточном режиме с гарантированным временем реакции
- Аварийные ситуации устраняются путем дистанционных консультаций специалистов заказчика или выездами консультантов на территорию заказчика
- Количество обращений заказчика по аварийным ситуациям не лимитировано

# Особенности

## Аварийно-восстановительной поддержки

- Специально под проект организуется дежурство 3 диспетчеров и 2 консультантов, все участники дежурства доступны по мобильной связи
- Заказчик получает для обращений отдельный список рассылки электронной почты, к которому имеют доступ только участники проекта
- Назначается менеджер проекта, к которому заказчик может обращаться с жалобами и пожеланиями
- Выезды возможны только на территорию г. Москвы или ближайшего Подмосковья

# Время реакции

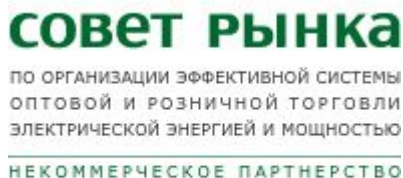
## Аварийно-восстановительной поддержки

- В течение 10 минут после звонка представителя заказчика диспетчеру с заказчиком связывается дежурный консультант
- Консультант предоставляет заказчику план действий в течение 30 минут после обращения
- В течение 8 часов с момента выполнения заказчиком плана действий ему предоставляется окончательное или временное решение проблемы (в это время не входит время выезда к заказчику)
- Выезд к заказчику в течение 2 часов с момента вызова

# Клиенты РДТЕХ по Расширенной технической поддержке



Билайн™



# Есть вопросы?



## Андрей Николаев

эксперт по программным  
продуктам Oracle  
Центра технической поддержки  
компании РДТЕХ

[Andrey.Nikolaev@rdtex.ru](mailto:Andrey.Nikolaev@rdtex.ru)

Тел.: +7 (495) 995-09-99

[www.rdtex.ru](http://www.rdtex.ru)