

чл.2 от ЗЗЛД

Утвърдил,
Председател на НСИ:

(Сергей Цветарски)

НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за

**Сервизна софтуерна поддръжка и консултации на място
за IBM Informix ASL продукти използвани в НСИ**

София,

Юни 2016 г.

Въведение

Настоящото задание е за осигуряване на софтуерна поддръжка и консултации на място за използваните IBM Informix ASL продукти при изграждането и експлоатацията на информационните системи в Националния статистически институт (НСИ).

Технически изисквания

1. Да се осигури сервизна поддръжка на **50 лиценза IBM Informix Enterprise Edition** (конкурентни потребители) включваща:
 - доставка на нови подверсии (update) и главни версии (upgrade) на продуктите за срока на договора;
 - консултации по телефон относно поддръжката и експлоатацията на продуктите – всеки работен ден от 8.30 до 18.00 часа.
 - неограничен брой заявки за решаване на проблеми (cases) към IBM в случай на нужда от ескалиране на проблема;
 - сервизното обслужване се извършва през единна входна точка (help desk) за всички технически проблеми. Достъпът до единната входната точка се осъществява чрез телефон, факс и електронна поща;
 - сервизното обслужване се извършва от сертифицирани специалисти с работен език – български;
 - времето за реакция е до два часа след получаването на заявката в единната входна точка за обслужване.
2. Предоставяне на консултации и извършване на сервизни дейности на място НСИ по заявка до **25 човекочаса** за инсталираните IBM Informix ASL продукти в НСИ като:
 - срокът на реакция на заявката е до четири часа след получаването ѝ в единната входна точка за обслужване;
 - консултациите се извършват от сертифицирани и квалифицирани специалисти на български език.
3. Срокът на поддръжката е една година

Изготвил,
Началник отдел „АБД“:

Съгласували,
Директор ИСИ:
(Юрий С

Зам.председател:
(Диана

чл.2 от ЗЗЛД