

Қолда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді  
техникалық қолдау кызметтері бойынша  
**ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІК**

Мемлекеттік сатып алушар жоспарының №16638823 тармагы  
Лот «Oracle Database Enterprise Edition қолда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді  
техникалық қолдау кызметтері»

**I. Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық қолдау көрсету кызметтерін ұйымдастыру және қамтамасыз ету тәртібіне қойылатын талаптар**

**1. АТАУЫ**

- Сатып альнатын кызметтердің, толық атауы: «Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етудін техникалық қолдау көрсету»
- Сатып альнатын кызметтердің, қысқаша атауы: «Oracle техникалық қолдау көрсету»

**2. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АББРЕВИАТУРАЛАР**

ААЗ	Тапсырыс берушінің ағындағы Конкурс шеңберінде сатып алатын кызметтер келемінсөн сінгізілген технологияларда жүзеге асырылған колданыстағы автоматтандырылған ақпараттық жүйелері
Тапсырыс беруші	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арийы есепке алу комитеті
ЛБК/Лицензиолар	Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді
Орындаушы	Кызметтердің алеуетті өнім берушісі
ДКБЖ	Деректер корын басқару жүйесі
ТЕ	Oracle техникалық қолдау көрсету кызметтеріне қойылатын талаптарды сипаттайтын осы Техникалық ерекшелік
Техникалық қолдау көрсету орталығы	Тапсырыс берушінің Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді білікті сертификатталған техникалық қолдау көрсету кызметтерімен қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралар жинағын орындағының ЛБК Өндірушісінің сервис орталығы. Оқиғаларды/проблемаларды/сұранымдарды шешу кезінде күрьылымдастырылған процесстік тасілді қамтамасыз етеді және сервис деңгейіне сәйкес қолдау сапасын қамтамасыз етеді
Кызметтер	Орындаушының ЛБК Өндірушісін Техникалық қолдау орталығының талабына сәйкес ЛБК техникалық қолдау көрсету мерзімін ұзарту бойынша қызметтері
Орындаушының / Орындаушының техникалық консалтинг қызметтері	Тапсырыс берушінің ААЗ қызмет ету міндеттеріне сай Тапсырыс берушінің Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етудін толық кешенді қолдауын және сүйемелдеуін қамтамасыз етуте ариалған Орындаушының іс-шаралар жинағы.

**3. КІРІСІЛЕ**

Осы Техникалық ерекшелік Тапсырыс беруші үшін қолда бар ЛБК техникалық қолдау көрсету кызметтерінің міндеттеріне карай мерзімін ұзарту бойынша сатып альнатыш қызметтерге қойылатын талаптарды сипаттайды.

#### **4. КЫЗМЕТТЕРДІҢ МАҚСАТТАРЫ**

Кызметтердің мақсаты ААЖ шағын жүйелеріне қойылатын функционалдық талаптарға, кызмет ету және кызмет көрсету көрсеткіштеріне сәйкес ААЖ-ның тұтас, кедегісіз кызмет етуін қамтамасыз ету үшін Oracle ЛБК техникалық кызмет көрсету қызметтерінің мерзімін ұзарту арқылы критикалық латчидарға, жанартуларға және т.б. қолжетімдікті қоса алғанда, Oracle техникалық ресурстарына Тапсырыс берушігін қолжетімдікті ұсыну болып табылады.

Кызметтердің колемі ААЖ кызмет стуі шенберінде ЛБК ретке келтіру көрсеткіштері мен талаптарын есепке алып, Oracle ЛБК пайдалануды колдауда шұғыл кеңестік комек шу мүмкіндігін беруі тиіс.

1. Техникалық колдау көрсету қызметтері:

- Бағдарламалық ортаниң және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің ескерілуімен, Oracle пайдалануды колдауда шұғыл кеңес беру көмегі;

2. Техникалық консалтинг қызметтері:

- Сахталатын деректердің сенімділігін арттыру;
- ДКБЖ/ЛБК жұмысында «тар орындарды» онтайландауда және жою;
- Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерінің жұмыс істеу кабілетіне жалпы ықпал етуі мүмкін ДКБЖ/ЛБК ресурстарын онтайландауда, сенімділігін арттыру бойынша пысықташған ұсыныстарды колдану.

#### **5. КЫЗМЕТТЕРДІҢ МІНДЕТТЕРИ**

1. «Premier» деңгейіндегі техникалық колдау көрсету қызметтері келесілерді қамтуы тиіс:

- Oracle техникалық ресурстарына тікелей қолжетімділікті қамтамасыз ететін MyOracleSupport жүйесіне (CSI нөмірі) қолжетімділік кодын ұсыну арқылы Oracle Техникалық колдау көрсету орталығы қызметтеріне тікелей қолжетімділік ұсыну;
- Тапсырыс беруші атына ЛБК Оңдрушиінен жанадан сатып алынатын мерзімге Кызметтерді ұзартуды растайтын құжаттар ұсыну.

2. Техникалық консалтинг қызметтері келесілерді қамтуы тиіс:

- Операциялық ортаниң және деректер корының ағымдағы жағдайларын талдау;
- ДКБЖ/ЛБК жұмысындағы дәлсіздіктерді диагностикалауда және жою;
- Oracle өндірістік коршауын ескеріп, ЛБК пайдалану тиімділігін бағалау;
- Онімдер мен кызметтерді сатып алуды жоспарлауда шенберінде ЛБК конфигурациясын және/немесе тартаудын бағалау.

#### **6. КЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫШ ТАЛАПТАР**

1. Кызметтерді сапалы және білікті көрсету үшін Орындауыш:

- шұғыл әрекет етуі талап ететін сұранымдар орын алған кезде Тапсырыс берушінің сұранымдарын колдауды және ондеуді үйымдастыру үшін Oracle техникалық колдау көрсету бойынша Жұмыс тобына енгізілген білікті мамандарды тартуы;
- Тапсырыс берушінің «шұғыл мартебеге» не сұранымдарын колдау және өндсөн рәсімдері Тапсырыс берушінің «ыстық желімен» қамтамасыз етуді қоса алғанда Oracle техникалық колдау көрсету орталығының жұмыс тәртібіне жататын Oracle адіснамасымен реттелуі тиіс.

#### **7. ӨЛЕУЕТТІ ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

1. Бұл критерийлер Тапсырыс берушігі мыналай көпілдіктер береді:

- Oracle техникалық колдау көрсету мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің сұранымдарын уақытылы күзыретті ондеуді қамтамасыз ететін кызметтердің жеткізуінің Техникалық мамандарының, ДКБЖ акимшілерінің жоғарғы сараптамасы;
- Oracle Компаниясынан мұрага алынған техникалық колдау көрсету міндеттерін өндсөн рәсімдері мен мезгілдері бойынша кызметтерді жеткізуінің Oracle адіснамалық базасын колдануы, атап айтқанда:
  - Oracle-да бекітілген сұранымдарды зекалациялауда расімдері;
  - Oracle-да бекітілген сұранымдарды өндеудін сынни-талаптары.

2. Өлеуетті жеткізуі оны Oracle онімдерін техникалық колдау көрсету бойынша қолдауды үйымдастыру шегінде пайдалану міндеттері үшін HelpDesk (Service Desk) әрекеттегі Сервистік колдау жүйенің бар болуын растап, оның сипаттамасын ұсынуы тиіс (Шартқа қол қою шегінде көрсету мүмкіндігін растауды қоса алғанда, жүйенің кызмет етуінің қысқаша сипаттамасын ұсыну).

3. Орындауыш кызмет көрсетуді үйымдастырудын ретін растауда үшін (конкурстық етілім шенберінде) Oracle ЛБК-ның техникалық колдау көрсетудің тәртібін ұсынуы тиіс.



4. Қызметтерді білкті түрде көрсете максаттарында алеуетті жеткізуши Жұмыс тобында сертификатталған мамандардың болуын раствауы тиіс (конкурсқа катысу туралы етінімге сертификаттардың көшімелерін коса тіркеу);
  - 1 кем емес сертификатталған CISM маманы (Certified Information Security Manager);
  - 1 кем емес сертификатталған Oracle Database 12c Administrator Certified Professional маманы;
5. Жеткізуши қызметтерді сапалы және құзырлы көрсете үшін шарт күшіне енген күннен бастап 10 жұмыс күн ішінде КР мемлекеттік секторы үшін Oracle техникалық колдау көрсете қызметтерін сату күкіткін раствауга және Oracle Компаниясының үзілесті өкілінің серіктестік туралы раствауына ұсынуға тиіс.
6. Олеуетті жеткізуши конкурсқа катысу туралы етінімнің құрамында Oracle Компаниясының үзілесті өкілінің Oracle корпорациясының алдында берешегінің жогын туралы раствауды ұсынуға тиіс.
7. Қызметтердің бастантуының және аяқталуының жоспарланған мерзімі:
  - Қызметтердің бастантуы – шарт күшіне енген мезеттен бастап.

## **8. ҚЫЗМЕТТЕРДІ ОРЫНДАУШЫНЫҢ МАТЕРИАЛДЫҚ РЕСУРСТАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

1. Қызметтерді орындаушы телемқабілетті, таратуга жатпайтын болуы тиіс, мүлкіне тыйым салынбаған болуы тиіс, оның қаржы-шаруашылық қызметі Казакстан Республикасының заннамасымен орнатылған тәртіпте тоқтатылған болуы тиіс.
2. Жеткізуши шарт күшіне енген күннен бастап 10 жұмыс күн ішінде қызметтердің ерекет ету аясында туындаған мәсслелерді шүғыл шешүге жәрдемдесу үшін байланыс телефонының көрсетілуімен, Астана қ. реңни өкілдің барын раствауга тиіс (КР Еңбек кодексіне сәйкес қызметкердің еңбек қызметін раставайтын құжаттардың көшімелерін немесе кепілхат-раствауды ұсынуға тиіс).

## **9. ҰСЫНЫЛАТЫН ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРИНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

Тапсырыс беруші сатып алатын және Орындаушы қамтамасыз ететін және көрсететін қызмет түрлері:

1. Техникалық колдау көрсете қызметтері, «Premier» деңгейі:
  - Қызметтердің бұл түрі колданбалы Бағдарламалық қамсыздандырудың (Тапсырыс берушінің ААЖ) қызмет етуі шенберінде Oracle жұмыс кабілеттілігін колдау жөніндегі жұмыстардың стандартты жинағын ұсынуға тиіс;
  - Осы қызметтер түрінің көлемін Өндіруші – Oracle компаниясы анықтайды;
  - Қызметтерді Oracle Техникалық колдау көрсете орталыты - Oracle компаниясы ұсынуға тиіс;
  - Қызметтерді ұсыну тартібі – қашықтатылған тәсілмен, MyOracleSupport жүйесіне колжетімділік арқылы.
2. Орындаушыдан техникалық консалтинг қызметтері:
  - Қызметтердің осы түрі «Premier» деңгейіндегі қызметтер шенберінде косымша іс-шаралар жинағын ұсынуға және Тапсырыс берушінің колданбалы бағдарламалық қамсыздандырудың қызмет етуін колдау аясында Oracle жұмысын онтайланыру бойынша косымша міндеттер шешімін ұсынуға тиіс;
  - Қызметтердің осы түрі колданбалы Бағдарламалық қамсыздандырудың (Тапсырыс берушінің ААЖ-і) қызмет етуі шенберінде Oracle ДКБЖ/ЛБК, әкімшілдендері жылдамдығын көтеру бойынша іс-шаралар жинағынан тұруы тиіс.

## **10. ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІНЕ ЖӘНЕ МЕРЗІМІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР**

Oracle Лицензияларын/Oracle техникалық колдау көрсегүүн ұзарту қызметтері – көтөлөрді түзетумен, ЛБК жетілдіру және онтайланырумен және пайдалану әрі енімді Тапсырыс берушінің ААЖ қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуйін аппараттық-бағдарламалық кешенінде қолдану мәсслелері бойынша ақиаралық колдаумен байланысты бағдарламалық енімнің нұскаларын жаңарту іс-шараларының кешені.

1. Қызметтердің көлемін анықтайдын қызметтер деңгейі:
  - «Premier», Өндіруші - Oracle компаниясы анықтаган, осы Техникалық ерекшелікten 8-бабында ұсынылған жұмыс түрінің көлеміне сәйкес;
  - Тапсырыс берушінің ААЖ-нің қызмет етуі міндетімен Тапсырыс берушіде Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуйін толық кешенді колдауды әрі сүйемелдеуді қамтамасыз ету үшін Oracle Орындаушыдан косымша техникалық консалтинг қызметтері.
2. Қызметтерді Орындауды осы Техникалық ерекшеліктің № 1 косымшасына сәйкес ЛБК Ерекшелігіне сай. Oracle техникалық колдау көрсете қызметтерін ұсынуға бірінші желілі Oracle техникалық колдау көрсетудың ерекет етуші өзілесті Сертификатталған орталыты - Oracle компаниясы арқылы тапсырысты орналастыруды қамтамасыз етуі тиіс;
3. Орындаушы Қазакстан Республикасының аумағында Oracle техникалық колдау көрсетуының бірінші желісін қамтамасыз етуі және Тапсырыс берушіге индустрядығы ірі инфрақұрылыммен бірге Oracle жағандық колдау қызметіне жүргін мүмкіндігін ұсынуға тиіс.

4. Мәселені қашыктықтан шешу мүмкіндігін болмаган немесе кешіккен жағдайда Орындаушы Oracle Техникалық қолдау көрсету орталығымен эскалация және өзара әрекеттесу үшін жәрдем (телефон байланысы бойынша немесе электрондық пошта арқылы) қамтамасыз етуі тиіс. Орындаушының қатысуы сұрақты толықтай жапканга дейін шешілуін қамтамасыз стуі тиіс.

5. Қызметтердің кезеңі:

- Техникалық қолдау көрсету мерзімі осы Техникалық ерекшеліктің 1-косымшасында анықталған.

## 11. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ КОЛЕМІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. «Premier» деңгейлі Oracle ЛБК ұсынылатын қызметтерінің көлемі осы қызмет түріне қатысты қолданыстагы Oracle қағидаларына сайкес келуі тиіс.

Тапсырыс беруші Oracle компаниясымен анықтаған шарттарға сайкес «Premier» деңгейлі қызметтер көлемімен қамтамасыз етуі тиіс, нақты айтканда:

1.1. Oracle техникалық қолдау көрсетуның электрондық ақпараттық жүйесіне аптасына 7 кун тәулігіне 24 сағат (24\*7) колжетімділік, ол мыналарды қамтуы тиіс;

- Тапсырыс берушінің техникалық сұраныстарын жүргізу мүмкіндігімен коса MyOracleSupport (алдыңғы атауы – Metalink) техникалық қолдау көрсетуның электрондық ақпараттық жүйесіне колжетімділік;
- Белгілі Internet парактарында: [www.oracle.com](http://www.oracle.com) Oracle өнімдері бойынша ең жаңа техникалық ақпараттарға колжетімділік;

• Техникалық қолдау көрсету қызметінін FTP-сервері.

1.2. Түсініс қарай жаңа функционалдық мүмкіндіктері бар (upgrades) қолдау көрсетілетін Бағдарламалардың жаңартылған нұсқаларын (сонын ішінде Oracle Лицензиялық бағдарламаларына тиісінше түрде толықтырылған Құжаттамасын) тегін алу;

1.3. Үйлесеттін бағдарламалардагы киындықтар мен көтөрді жену және шешу үшін техникалық ақпарат, құжаттама және косымша бағдарламалық күрамдаушылар (patch-тер) алу;

1.4. Операциялық жүйелердің жаңа нұсқаларымен тиімді үйлесімділікті қамтамасыз сту үшін шығарылатын бағдарламалық өнімдердің жаңартылған косымша нұсқаларын (updates) тегін алу;

1.5. Бір операциялық жүйеден басқасына ету кезінде үйлесеттін Бағдарламалардың орын ауыстыру мүмкіндігі (Oracle орын ауыстыру шарттары сакталған жағдайда).

2. Орындаушы ұсынатын техникалық консалтинг қызметтерінің көлемі келесілерді қамтуы тиіс:

№	Жұмыс түрінің атауы	Орындауга қойылатын талап	Орындау мерзімі
1.1.	Тапсырыс берушінің аумағында Oracle ДК-ын ағындағы әкімшелендіру бойынша Орындаушы маманының (дарының) қатысуы	5x8 режим, Тапсырыс берушінің косымша сұранысы бойынша, 10 жұмыс күні кезеңіне дейін (немесе Тараптардың көлісі бойынша одан артық)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде
1.2.	Жүйені азірлеушілерді жұмыска, жүйенің өнімділігіне ықпал ететін күрделі мәселелер бойынша көнестеме беру	Консультациялар беру (нысаны Тапсырыс берушімен көлісім бойынша)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде
1.3.	Мерзімі ұздартылатын ЛБК ағындағы нұсқасының жаңа мүмкіндіктері бойынша көнестеме беру	Консультациялар беру (нысаны Тапсырыс берушімен көлісім бойынша)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде, Тапсырыс берушінің алдын ала ресми сұранысы бойынша
1.4.	Техникалық қолдау көрсету мерзімінде шыккан ЛБК (патчтер, жаңартылған нұсқалар / ішкі нұсқалар) колжетімді жаңартуларын ұсыну	Инсталляциялық жұмыстар	Барлық техникалық қолдау көрсету кезеңі ішінде Тапсырыс берушіден сұраныс келіп түскен саттен бастал 5 жұмыс күнінен артық емес
1.5.	Тапсырыс беруші орында техникалық қолдау көрсету маманының шығуы	Тапсырыс берушінің аумағында туындаған мәселелер бойынша білікті комек көрсету	Осындай шығу туралы ақпарат келіп түскеннен кейін бір тәулік ішінде

## 12. ҚЫЗМЕТТЕР МЕРЗІМІН ҰЗАРТУДЫ РАСТАУ

1. Oracle техникалық қолдау көрсету қызметтерін көрсете бастау шенберінде Орындаушы:

- 1.1. Шартка қол койған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде MyOracleSupport.com техникалық қолдау көрсету қызметінің сайтына колжетімділік үшін кодтық сезін (лицензияларды, тіркеу номірлерін) ұсынуы;
- 1.2. Шартка қол койған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Oracle компаниясынан Oracle техникалық қолдау көрсетуын ұзарту мерзімін көрсетіп, CSI нөмірін ұсынуга, қызметтерді ұзартуға тапсырыс беру туралы ресми раставу болып табылады;
- 1.3. Шартка қол койған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Тапсырыс берушінің техникалық қолдау көрсетуди кайта жаңдандыру кезеңінде шықкан жаңартылған нұскалардың дистрибутивтерін ұсынуы тиіс.
- Тапсырыс берушінің атына ресімделген, ЛБҚ Ондірушісінен берілген атаған раставулар Орындаушының Қызметтерді ұзарту бойынша міндеттемесін орындаудың раставу болып табылады.

### **13. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ МЕРЗІМПІН ҰЗАРТУГА АРНАЛҒАН ЛБҚ ҚУРАМЫ**

Техникалық қолдау көрсету бойынша қызметтердің мерзімін ұзарту осы ТЕ №1 Қосымшасында анықталған ЛБҚ құрамына таратылады.

*«Колда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді  
техникалық қолдау көрсету қызметтері»  
Техникалық ерекшелікten  
№ 1 Қосымшасы*

#### **I. Oracle техникалық қолдау көрсету қызметтеріне косылған Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуі ерекшелігі**

Жеткізуши Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуге техникалық қолдау көрсету қызметтерінің мерзімін ұзартуды қамтамасыз етуге және төменде көрсетілген віймдердің лицензиялық метрикасының Named User Plus-ден Processor-ға орын ауыстыруы бойынша қызметтерді көрсетуге міндетті.

№ р/б	Орын ауыстыруға дейінгі віймнің атауы және лицензиялық метрикасы	Орын ауыстыруды а дейінгі лицензия- лардың саны	Орын ауыстырудан кейінгі віймнің атауы және лицензиялық метрика	Орын ауыстыруды дан кейінгі лицензия- лардың саны	Техникалық қолдау көрсету мерзімі
1	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus	1 160	Oracle Database Enterprise Edition - Processor	24	өткен тәленген кезеңнен бастап 2019 жылдың 30 маусымына дейін
2	Oracle Database Enterprise Edition - Processor			8	Шарт күшіне енген күннен бастап 12 ай