Приложение №1 к приказу
Председателя Комитета
по правовой статистике и
специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан
от «03» 05 2018 года № 590

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ
на услуги по технической поддержке имеющегося лицензионного программного обеспечения

Пункт №16638894 плана государственных закупок
Лот «Услуги по технической поддержке имеющегося лицензионного программного обеспечения Oracle Partitioning»

I. Требования к порядку организации и обеспечения услугами технической поддержки лицензионного программного обеспечения

1. НАИМЕНОВАНИЕ

1. Полное наименование закупаемых услуг:
«Техническая поддержка Лицензионного программного обеспечения Oracle»
2. Краткое наименование закупаемых услуг:
«Техническая поддержка Oracle»

2. ТЕРМИНЫ И АБРИВИАТУРА

АИС	Действующие Автоматизированные Информационные системы Заказчика, реализованные на технологиях (ЛПО), включенных в объем услуг, закупаемых Заказчиком в рамках текущего Конкурса
Заказчик	Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокураты Республики Казахстан
ЛПО/ Лицензии	Лицензионное программное обеспечение Oracle
Исполнитель	Потенциальный поставщик услуг
СУБД	Система управления базами Данных
ТС	Настоящее Техническая спецификация, описывающая требования к услугам технической поддержки Oracle
Центр технической поддержки	Центр технической поддержки Производителя ЛПО, выполняющий набор мероприятий по обеспечению Заказчика услугами квалифицированной сертифицированной технической поддержкой ЛПО. Обеспечивает структурированный процессный подход при разрешении инцидентов/ проблем / запросов и обеспечивает качество поддержки в соответствии с уровнем сервиса.
Услуги	Услуги Исполнителя по продлению технической поддержки ЛПО, на условиях от Центра технической поддержки Производителя ЛПО
Услуги Технического консалтинга от Исполнителя /Исполнителя	Набор мероприятий от Исполнителя, для обеспечения полной комплексной поддержкой и сопровождением лицензионного программного обеспечения Oracle у Заказчика под задачи функционирования АИС Заказчика

3. ВВЕДЕНИЕ

Настоящая Техническая спецификация описывает требования к приобретаемым услугам по продлению услуг технической поддержке имеющегося ЛПО для Заказчика.

4. ЦЕЛИ УСЛУГ

Целью Услуг является предоставление Заказчику доступа к техническим ресурсам Oracle, включая доступ к критическим патчам, обновлениям и т.д., посредством продления услуг технической поддержки ЛПО Oracle, для обеспечения целостного, бесперебойного функционирования АИС, в соответствии с функциональными требованиями, параметрами функционирования и обслуживания подсистем АИС.

Объем Услуг должен предоставить возможность получения оперативной консультационной помощи в поддержании использования ЛПО Oracle, с учетом параметров и требований к настройкам ЛПО в рамках функционирования АИС.

1. Услуги технической поддержки

- Оперативную консультационную помощь в поддержании использования Oracle, с учетом программного окружения и обеспечения информационной безопасности.

2. Услуги технического консалтинга:

- Повышение надежности хранимых данных;
- Оптимизация и устранение «узких мест» в работе СУБД/ЛПО;
- Применение выработанных рекомендаций по оптимизации ресурсов СУБД/ЛПО, повышению надежности, которые могут влиять на работоспособность информационных систем Заказчика в целом.

5. ЗАДАЧИ УСЛУГ

1. Услуги технической поддержки, уровня «Premier» должны включать:

- Предоставление прямого доступа к услугам Центра технической поддержки Oracle посредством предоставления кода доступа в систему MyOracleSupport (номер CSI), обеспечивающий прямой доступ к техническим ресурсам Oracle;
- Предоставление подтверждающих документов на имя Заказчика от Производителя ЛПО, подтверждающих продление Услуг на новый закупаемый период.

2. Услуги технического консалтинга, должны включать:

- Анализ текущего состояния операционной среды и баз данных;
- Диагностика и устранение неточностей в работе СУБД/ЛПО;
- Оценка эффективности использования ЛПО с учетом производственного окружения Oracle;
- Оценка конфигурации и / или задействования ЛПО, в рамках планирования приобретения продуктов и услуг.

6. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ

1. Поставщик для качественной и компетентной поддержки оказания Услуг, должен:

- привлекать квалифицированных специалистов, включенных в Рабочую группу по технической поддержке Oracle, для организации поддержки и отработки запросов Заказчика, в случае запросов, требующих немедленного реагирования;
- процедуры поддержки и отработки запросов Заказчика «срочного статуса», должны регламентироваться методологией Oracle относимой к порядку работы Центра технической поддержки Oracle, включая обеспечение Заказчика «горячей линией».

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ ПОСТАВЩИКУ

1. Данные критерии предоставят Заказчику гарантии:

- Высокой экспертизы технических специалистов, Администраторов СУБД поставщика Услуг, обеспечивающих своевременную компетентную обработку запросов Заказчика по вопросам технической поддержки Oracle;
- Применения методологической базы Oracle Поставщиком Услуг по процедурам и сроком обработки задач технической поддержки, унаследованной у Компании Oracle, а именно:
  - утвержденные в Oracle процедуры эскалации запросов;
  - утвержденные в Oracle критерии обработки запросов.

2. Потенциальный поставщик должен подтвердить и предоставить описание действующей Системы сервисной поддержки HelpDesk (Service Desk), под задачи ее использования в рамках организации поддержки от Потенциального поставщика по технической поддержке продуктов Oracle (предоставить краткое описание функциональности системы, включая подтверждение возможности ее демонстрации, в рамках старта подписания Договора).
3. Исполнитель должен предоставить Регламент предоставления технической поддержки ЛПО Oracle (в рамках Конкурсной заявки) для подтверждения порядка организации Услуг.

4. Для целей квалифицированного оказания услуг потенциальный поставщик должен подтвердить наличие в Рабочей группе сертифицированных специалистов (приложить к заявке на участие в конкурсе копии сертификатов):
   - не менее 1 сертифицированного специалиста CISM (Certified Information Security Manager);
   - не менее 1 сертифицированного специалиста Oracle Database 12c Administrator Certified Professional;
5. Поставщик для качественного и компетентного оказания услуг в течение 10-ти рабочих дней со дня вступления в силу договора должен подтвердить право продажи услуг технической поддержки Oracle для государственного сектора РК, и предоставить подтверждение от уполномоченного представительства Компани Oracle о партнерстве.
6. Потенциальный поставщик в составе заявки на участие в конкурсе должен предоставить от уполномоченного представительства Компании Oracle подтверждение об отсутствии задолженности перед корпорацией Oracle.
7. Плановые сроки начала и окончания Услуг;
   - Начало Услуг – с момента вступления в силу договора.

8. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНЫМ РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

1. Исполнитель услуг должен являться платежеспособным, не подлежать ликвидации, на его имущество не должен быть наложен арест, его финансово-хозяйственная деятельность не должна быть приостановлена в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.
2. Поставщик в течение 10-ти рабочих дней со дня вступления в силу договора должен для оперативного содействия в решении возникших вопросов в рамках действия услуг подтвердить наличие официального представителя в г.Астана (предоставить копии документов, подтверждающих трудовую деятельность работника в соответствии с Трудовым кодексом РК либо гарантийное письмо-подтверждение) с указанием контактного телефона.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ВИДУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Виды Услуг, приобретаемые Заказчик и обеспечиваемые и оказываемые Исполнителем:

1. Услуги технической поддержки, уровня «Premier»:

- Данный вид услуг должен предоставлять стандартный набор работ, по поддерживанию работоспособности Oracle, в рамках функционирования прикладного Программного обеспечения (АИС Заказчика);
- Объем данного вида услуг, определен Производителем – Компанией Oracle;
- Услуги должны быть предоставлены Центром технической поддержки Oracle – Компанией Oracle;
- Порядок предоставления услуг – удаленным способом, посредством доступа в систему MyOracleSupport.

2. Услуги технического консалтинга от Исполнителя:

- Данный вид услуг должен предоставлять дополнительный набор мероприятий в рамках услуг, уровня «Premier», и предоставлять Заказчику решение дополнительных задач, по оптимизации работы Oracle в рамках поддержания функционирования прикладного программного обеспечения Заказчика;
- Данный вид Услуг должен содержать набор мероприятий по повышению оперативности администрирования СУБД / ЛПО Oracle, в рамках функционирования прикладного программного обеспечения (АИС Заказчика).

10. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И СРОКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Услуги продления Лицензий Oracle / технической поддержки Oracle – комплекс мероприятий по обновлению версий программного продукта, связанные с исправлением ошибок, усовершенствованием и модификацией ЛПО и информационной поддержкой по возникающим вопросам эксплуатации и применению продукта на аппаратно-программном комплексе прикладного программного обеспечения АИС Заказчика.

1. Уровень услуг, определяющий объем услуг:

- «Premier», согласно объема видов работ, определенных Производителем – Компанией Oracle, представленный в ст. 8 настоящей Технической спецификации;
- Дополнительные услуги технического консалтинга от Исполнителя, для обеспечения полной комплексной поддержкой и сопровождением лицензионного программного обеспечения Oracle у заказчика под задачи функционирования АИС Заказчика.

2. Исполнитель услуг должен обеспечить размещение заказа на предоставление услуг технической поддержки Oracle в соответствии со Спецификацией ЛПО, согласно Приложения №1 к настоящей Технической спецификации, через действующий уполномоченный Сертифицированный Центр технической поддержи Oracle первой линии – Компанию Oracle;

3. Исполнитель должен обеспечить первую линию технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан предоставить Заказчику возможность обращаться в глобальную службу поддержки Oracle с крупнейшей в индустрии инфраструктурой;
4. В случае невозможности/ либо задержки решения вопроса удаленно, Исполнитель должен обеспечить содействие (по телефонной связи, либо через электронную почту) для эскалации взаимодействия с Центром технической поддержки Oracle. Участие Исполнителя должно обеспечить решение вопроса до его полного закрытия.
5. Период услуг:

- Срок технической поддержки определен в Приложение №1 к настоящей Технической спецификации.

11. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕМУ УСЛУГ

1. Объем предоставляемых услуг ЛПО Oracle уровня «Premier», должен соответствовать действующим правилам Oracle, относительно данного рода услуг.

Заказчик должен быть обеспечен объемом услуг уровня «Premier», согласно условиям, определенным Компанией Oracle, а именно:

1.1. Доступ к электронной информационной системе технической поддержки Oracle 7 дней в неделю 24 часа в сутки (27*7), включающей в себя:

- Доступ к электронной информационной системе технической поддержки MyOracleSupport (предыдущее название – MetaLink) с возможностью заведения технических запросов Заказчика;
- Доступ к новейшей технической информации по продуктам Oracle на выделенных страницах Internet: www.oracle.com;
- FTP-сервер службы технической поддержки.

1.2. Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых Программ с новыми функциональными возможностями (upgrades), по мере их поступления (в том числе и соответствующим образом дополненной Документации на лицензированные Программы Oracle);

1.3. Получение технической информации, документации и дополнительных программных компонентов (так называемых patch-ей) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в поддерживаемых программах;

1.4. Бесплатное получение обновленных под-версий поддерживаемых программных продуктов (updates) выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем;

1.5. Возможность миграции поддерживаемых Программ при переходе из одной операционной среды в другую (при соблюдении условий миграции Oracle)

2. Объем предоставляемых услуг технического консалтинга от Исполнителя, должен включать:

№	Наименование вида работ	Требование к порядку выполнения	Срок выполнения
1.1.	Присутствие специалиста(ов) Исполнителя по текущему администрированию БД Oracle на территории Заказчика	Режим 5x8, по дополнительному запросу Заказчика, на период до 10 рабочих дней (или более, по согласованию Сторон)	В течение срока действия Договора
1.2.	Консультирование разработчиков систем по проблемным моментам, влияющих на работу производительность систем	Предоставление консультаций (формат, по согласованию с Заказчиком)	В течение срока действия Договора
1.3.	Консультирование по новым возможностям текущей версии продлеваемых ЛПО	Предоставление рекомендаций (формат, по согласованию с Заказчиком)	В течение срока действие Договора, по предварительному официальному запросу заказчика
1.4.	Предоставление доступных обновлений ЛПО (патчи, обновленные версии / подверсии), выпедшие в период действия срока технической поддержки	Инсталляционные работы	Не более 5-ти рабочих дней с момента поступления запроса от Заказчика в течение всего периода технической

			поддержки.
1.5.	Выезд на место Заказчика специалиста технической поддержки	Предоставление квалифицированной помощи по возникшим вопросам на территории Заказчика	В течение суток, после поступления информации о необходимости такого выезда

12. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРОДЛЕНИЯ УСЛУГ

1. В рамках старта оказания услуг технической поддержки Oracle, Исполнитель должен:
   1.1. Предоставить кодовые слова (лицензий, регистрационных номеров) для доступа к сайту службы технической поддержки MyOracleSupport.com, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Договора;
   1.2. Предоставить официальное подтверждение от Производителя – Компании Oracle – о размещении заказа на продление услуг, на предоставление номера CSI, с указанием периода продления технической поддержки Oracle, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Договора;
   1.3. Предоставить дистрибутивы обновленных версий, вышедших в период возобновления технической поддержки Заказчиком, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней, с момента подписания Договора.

Указанные подтверждения от производителя ЛПО, оформленные на имя Заказчика являются подтверждением выполнения Исполнителем обязательств по продлению Услуг.

13. СОСТАВ ЛПО ДЛЯ ПРОДЛЕНИЯ УСЛУГ

Продление услуг по технической поддержке распространяется на состав ЛПО, определенный в Приложении №1 к настоящей ТС.

Приложение №1
к Технической спецификации
«Услуги технической поддержки имеющегося лицензионного программного обеспечения»

I. Спецификация Лицензионного программного обеспечения Oracle, включенных в услуги технической поддержки Oracle

Поставщик должен обеспечить продление услуг технической поддержки лицензионного программного обеспечения Oracle и оказать услуги по миграции лицензионной метрики нижеперечисленных продуктов с Named User Plus на Processor.

№ п/п	Наименование продукта и лицензионная метрика до миграции	Кол-во лицензий до миграции	Наименование продукта и лицензионная метрика после миграции	Кол-во лицензий после миграции	Срок технической поддержки
1	*Oracle Partitioning - Named User Plus*	*100*	*Oracle Partitioning - Processor*	*2*	*с момента предыдущего оплаченного периода и до 30 июня 2019 года*