

Колда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді
техникалық колдау қызметтері бойынша
ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІК

Мемлекеттік сатып алушар жөндерінің №16638894 тармагы
Лот «Oracle Partitioning колда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық
колдау қызметтері»

**I. Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді техникалық колдау көрсету қызметтерін
ұйымдастыру және қамтамасыз ету тәртібіне қойылатын талаптар**

1. АТАУЫ

1. Сатып альнатын қызметтердің толық атауы:

«Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етудін техникалық колдау көрсету»

2. Сатып альнатын қызметтердің қысқаша атауы:

«Oracle техникалық колдау көрсету»

2. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АББРЕВИАТУРАЛАР

ААЖ	Тапсырыс берушінің ағымдагы Конкурс шенберінде сатып алатын қызметтер келеміне енгізілген технологияларда жүзеге асырылған қолданыстағы автоматтандырылған ақпараттық жүйелері
Тапсырыс беруші	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құрықтық статистика және ариналыс есепке алу комитеті
ЛБҚ/Лицензиялар	Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді
Орындаушы	Қызметтердің әлеуетті енім берушісі
ДКБЖ	Деректер корын басқару жүйесі
ТБ	Oracle техникалық колдау көрсету қызметтеріне қойылатын талаптарды сипаттайтын осы Техникалық ерекшелік
Техникалық колдау көрсету орталығы	Тапсырыс берушінің Лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуді білікті сертификатталған техникалық колдау көрсету қызметтерімен қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралар жинағын орындастырып ЛБҚ Өндірушісінің сервис орталығы. Оқиғаларды/проблемаларды/сұранығдарды шешу кезінде құрылымдастырылған процесстік тәсілді қамтамасыз етеді және сервис деңгейіне сойкес колдау сапасын қамтамасыз етеді
Қызметтер	Орындаушының ЛБҚ Өндірушісін Техникалық колдау орталығының талабына сәйкес ЛБҚ техникалық колдау көрсету мерзімін ұзарту бойынша қызметтері
Орындаушының / Орындаушының техникалық консалтинг қызметтері	Тапсырыс берушінің ААЖ қызмет ету міндеттеріне сай Тапсырыс берушінің Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етудін толық кешенді колдауын және сүйемелдеуін қамтамасыз етуге арналған Орындаушының іс-шаралар жинағы.

3. КІРІСПЕ

Осы Техникалық ерекшелік Тапсырыс беруші үшін колда бар ЛБҚ техникалық колдау көрсету қызметтерінің міндеттеріне қарай мерзімін ұзарту бойынша сатып альнатын қызметтерге қойылатын талаптарды сипаттайтын.

4. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ МАССАТТАРЫ

Қызметтердің масаты ААЖ шағын жүйелеріне қойылатын функционалдық талаптарға, қызмет сту және қызмет көрсету көрсеткіштеріне сәйкес ААЖ-ның тұтас, кедегісіз қызмет стуін қамтамасыз ету үшін Oracle ЛБК техникалық қызмет көрсету қызметтерінің мерзімін ұзарту арқылы критикалық патчтарға, жаңаргуларға және т.б. колжетімдікті қоса алғанда, Oracle техникалық ресурстарына Тапсырыс берушігес қолжетімдікті ұсыну болып табылады.

Қызметтердің көлемі ААЖ қызмет етуі шенберінде ЛБК, ретке келтіру көрсеткіштері мен талаптарын есепке алғып, Oracle ЛБК пайдалануды колдауда шұғыл кеңестік комек алу мүмкіндігін беруі тиіс.

1. Техникалық колдуу көрсету қызметтері:

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

2. Техникалық консалтинг қызметтері:

- Сакталатын деректердің сенімділігін арттыру;
- ДҚБЖ/ЛБК жұмысында «тар орындарды» онтайланыру және жою;
- Тапсырыс берушінің ақпараттық жүйелерінің жұмыс істеу кабілетіне жалпы ықпал етуі мүмкін ДҚБЖ/ЛБК ресурстарын онтайланыру, сенімділігін арттыру бойынша пысықташыныстарды колдану.

5. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ МІНДЕТТЕРИ

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

- Oracle техникалық ресурстарына тікелей колжетімділікті қамтамасыз ететін MyOracleSupport жүйесіне (CSI немірі) колжетімділік кодын ұсыну арқылы Oracle Техникалық колдау көрсету орталығы қызметтеріне тікелей қолжетімділік ұсыну;
- Тапсырыс беруші атына ЛБК Өндірушісінен жаңадан сатып алынатын мерзімге Қызметтерді ұзартуды растайтын құжаттар ұсыну.

2. Техникалық консалтинг қызметтері келесілерді қамтуы тиіс:

- Операциялық орталының және деректер корының ағымдағы жағдайын талдау;
- ДҚБЖ/ЛБК жұмысындағы дәлсіздіктерді диагностикалау және жою;
- Oracle өндірістік коршауын ескеріл, ЛБК пайдалану тиімділігін бағалау;
- Өнімдер мен қызметтерді сатып алуды жостарлау шенберінде ЛБК конфигурациясын және/немесе тартаудын бағалау.

6. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. Қызметтерді сапалы және білікті көрсету үшін Орындаушы:

- шұғыл арекет етуді талап ететін сұранымдар орын алған кезде Тапсырыс берушінің сұранымдарын колдауды және өндеуді үйімдастыру үшін Oracle техникалық колдау көрсету бойынша Жұмыс тобына сиязілген білікті мамандарды тартуы;
- Тапсырыс берушінің «шұғыл мәртебеге» ис сұранымдарын колдау және өндеу расімдері Тапсырыс берушінің «қыстық желімен» қамтамасыз етуді қоса алғанда Oracle техникалық колдау көрсету орталығының жұмыс тәртібіне жататын Oracle адіснамасымен реттелуі тиіс.

7. ӘЛЕУЕТТІ ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. Бұл критерийлер Тапсырыс берушіге мынадай көпілдіктер береді:

- Oracle техникалық колдау көрсету мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің сұранымдарын уақытылы құзыретті өндеуді қамтамасыз ететін қызметтердің жеткізуінің Техникалық мамандарының, ДҚБЖ әкімшілерінің жоғары сараптамасы;
- Oracle Компаниясынан мұрага алынған техникалық колдау көрсету міндеттерін өндеу расімдері мен мезгілдері бойынша қызметтерді жеткізуінің Oracle әдіснамалық базасын колдануы, атап айтқанда:
 - Oracle-да бекітілген сұранымдарды эскалациялау расімдері;
 - Oracle-да бекітілген сұранымдарды өндеудін сынни-талаптары.

2. Әлеуетті жеткізуі оны Oracle өнімдерін техникалық колдау көрсету бойынша колдауды үйімдастыру шегінде пайдалану міндеттері үшін HelpDesk (Service Desk) арекеттегі Сервистік колдау жүйенін бар болуын растап, оның силаттамасын ұсынуы тиіс (Шартқа кол кою шегінде көрсету мүмкіндігін растауды қоса алғанда, жүйенің қызмет стуінін қыскаша силаттамасын ұсыну).

3. Орындаушы қызмет көрсетуді үйімдастырудын ретін растау үшін (конкурстық өтінім шенберінде) Oracle ЛБК-ның техникалық колдау көрсетудің тәртібін ұсынуы тиіс.

- Кызметтерді білкіті түрде көрсету максаттарында алеуетті жеткізуши Жұмыс тобында сертификатталған мамандардың болуын раставуы тиіс (конкурсқа катысу туралы етінімге сертификаттардың кешірмелерін қоса тіркеу);
- 1 кем емес сертификатталған CISM маманы (Certified Information Security Manager);
- 1 кем емес сертификатталған Oracle Database 12c Administrator Certified Professional маманы;
- Жеткізуши кызметтерді сапалы және құзырлы көрсету үшін шарт күшінен бастап 10 жұмыс күн ішінде КР мемлекеттік секторы үшін Oracle техникалық колдау көрсету кызметтерін сату құқығын раставута және Oracle Компаниясының үзілдетті екілінің серіктестік туралы раставуына ұсынуға тиіс.
- Әлеуетті жеткізуши конкурсқа катысу туралы отінімнің құрамында Oracle Компаниясының үзілдетті екілінің Oracle корпорациясының алдында берешегінің жоғын туралы раставуды ұсынуға тиіс.
- Кызметтердің басталуының және аяқталуының жоспарланған мерзімі:

 - Кызметтердің басталуы – шарт күшінен енгізілген мезеттен бастап.

8. КЫЗМЕТТЕРДІ ОРЫНДАУШЫНЫҢ МАТЕРИАЛДЫҚ РЕСУРСТАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

- Кызметтерді орындаушы толемкабілетті, таратуға жетпілітін болуы тиіс, мүлкіне тыйым салынбаган болуы тиіс, онын каржы-шаруашылық кызметі Казахстан Республикасының заннамасымен орнатылған тәртіpte тоқтатылмаған болуы тиіс.
- Жеткізуши шарт күшінен бастап 10 жұмыс күн ішінде кызметтердің әрекет ету аясында тұындаған мәселелерді шығып шешуге жөрдемдесу үшін байланыс телефонының көрсетілуімен, Астана к. ресми оқіздің барын раставута тиіс (КР Еңбек кодексіне сәйкес кызметкердің сибек кызметін раставайтын құжаттардың кешірмелерін немесе кепілхат-раставуды ұсынуға тиіс).

9. ҰСЫНЫЛАТЫН ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРИНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

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

- Техникалық колдау көрсету кызметтері, «Premier» дегейі:

 - Кызметтердің бұл түрі колданбалы бағдарламалық қамсыздандырудың (Тапсырыс берушінің ААЖ) қызмет етуі шенберінде Oracle жұмыс қабілеттілігін колдау жөніндегі жұмыстардың стандартты жинағын ұсыну тиіс;
 - Осы кызметтер түрінің көлемін Өндіруші – Oracle компаниясы анықтайды;
 - Кызметтерді Oracle Техникалық колдау көрсету орталығы - Oracle компаниясы ұсыну тиіс;
 - Кызметтерді ұсыну тәртібі – қашықтатылған төсілмен, MyOracleSupport жүйесіне колжетімділік арқылы.

- Орындаушыдан техникалық консалтинг кызметтері:

 - Кызметтердің осы түрі «Premier» дегейіндегі қызметтер шенберінде қосымша іс-шаралар жинағын ұсыну және Тапсырыс берушінің колданбалы бағдарламалық қамсыздандырудының қызмет стуін колдау аясында Oracle жұмысын онтайландыру бойынша қосымша міндеттер шешімін ұсыну тиіс;
 - Кызметтердің осы түрі колданбалы бағдарламалық қамсыздандырудың (Тапсырыс берушінің ААЖ-і) қызмет етуі шенберінде Oracle ДКБЖ/ЛБК әкімшілдендіру жылдамдығын көтеру бойынша іс-шаралар жинағынан тұруы тиіс.

10. КЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ ТӘРТІБІНЕ ЖӘНЕ МЕРЗІМІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

Oracle Лицензияларын/Oracle техникалық колдау көрсетуын ұзарту қызметтері – кателерді түзетумен, ЛБК жетілдіру және онтайландырумен және пайдалану әрі енімді Тапсырыс берушінің ААЖ колданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуйін апараттық-бағдарламалық кешенінде колдану мәселелері бойынша аппараттық колдаумен байланысты бағдарламалық енімнің нұскаларын жанарту іс-шараларының кешені.

1. Кызметтердің көлемін анықтайдын қызметтер дегейі:

 - «Premier», Өндіруші - Oracle компаниясы анықтаған, осы Техникалық әрекшеліктің 8-бабында ұсынған 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 қосымша техникалық консалтинг қызметтері.

2. Кызметтерді Орындауши осы Техникалық әрекшеліктің № 1 қосымшасына сәйкес ЛБК Ерекшелігіне сай Oracle техникалық колдау көрсету қызметтерін ұсынуға бірінші желілі Oracle техникалық колдау көрсетудың әрекет стуші екілдетті Сертификатталған орталығы – Oracle компаниясы арқылы тапсырысты орналастыруды қамтамасыз етуі тиіс;
3. Орындауши Казахстан Республикасының аумагында Oracle техникалық колдау көрсетуының бірінші желісін қамтамасыз етуі және Тапсырыс берушіге индустринядагы ірі инфрақұрылыммен бірге Oracle жаһандық колдау кызметіне жүргізу мүмкіндігін ұсыну тиіс.



4. Мәселені кашыктықтан шешу мүмкіндігін болмаган/немесе кешіккен жағдайда Орындаушы Oracle Техникалық колдау корсету орталығымен эскалация және өзара әрекеттесу үшін жәрдем (телефон байланысы бойынша немесе электрондық пошта арқылы) камтамасыз етуі тиіс. Орындаушының катысы сұрапты толықтай жапқанға дейін шешілуін камтамасыз етуі тиіс.

5. Қызметтердің кезеңі:

- Техникалық колдау корсету мерзімі осы Техникалық ерекшеліктің 1-көсімшасында анықталған.

11. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ КОЛЕМИНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1. «Premier» деңгейлі Oracle ЛБК ұсынылатын қызметтерінің көлемі осы қызмет түріне қатысты колданыстағы Oracle қатидарлығы сәйкес келуі тиіс.

Тапсырыс беруші Oracle компаниясымен анықталған шарттарға сәйкес «Premier» деңгейлі қызметтер көлемімен камтамасыз етуі тиіс, нақты айтқанда:

1.1. Oracle техникалық колдау корсетуының электрондық ақпараттық жүйесіне аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат (24×7) колжетімділік, ол мыналарды камтуы тиіс;

- Тапсырыс берушінің техникалық сұрапыстарын жүргізу мүмкіндігімен қоса MyOracleSupport (алдыңғы атавы – Metalink) техникалық колдау корсетуының электрондық ақпараттық жүйесіне колжетімділік;
- Болінген Internet парактарында: www.oracle.com Oracle онімдері бойынша ен жаңа техникалық ақпараттарға колжетімділік;

• Техникалық колдау корсету қызметінің FTP-сервері.

1.2. Түсіне карай жаңа функционалдық мүмкіндіктері бар (upgrades) колдау көрсетілетін Багдарламалардың жаңартылған нұскаларын (соның ішінде Oracle Лицензиялық багдарламаларын) тиісінше түрде толықтырылған Құжаттамасын) тегін алу;

1.3. Үйлесетін бағдарламалардағы қызындықтар мен көтөрді жени және шешу үшін техникалық ақпарат, құжаттама және қосымша бағдарламалық күрамдаушылар (patch-тер) алу;

1.4. Операциялық жүйелердің жаңа нұскаларымен тиімді үйлесімділікті камтамасыз ету үшін шығарылатын бағдарламалық онімдердің жаңартылған қосымша нұскаларын (updates) тегін алу;

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

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

№	Жұмыс түрінің атауы	Орындауга қойылатын талап	Орындау мерзімі
1.1.	Тапсырыс берушінің аумағында Oracle ДК-ын ағымдағы әкімшіледірі бойынша Орындаушы маманының (дарынның) қатысуы	5x8 ржим, Тапсырыс берушінің қосымша сұранысы бойынша, 10 жұмыс күні кезеңіне дейін (немесе Тараптардың келісім бойынша одан артық)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде
1.2.	Жүйенің әзірлеушілердің жұмысқа, жүйенің онімділігіне ықпал ететін күрделі мәселелер бойынша көнестеме беру	Консультациялар беру (нысаны Тапсырыс берушімен келісім бойынша)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде
1.3.	Мерзімі ұзартылатын ЛБК ағымдағы нұқасының жаңа мүмкіндіктері бойынша көнестеме беру	Консультациялар беру (нысаны Тапсырыс берушімен келісім бойынша)	Шарттың әрекет ету мерзімі ішінде, Тапсырыс берушінің алдын ала реңсі сұранысы бойынша
1.4.	Техникалық колдау көрсету мерзімінде шыккан ЛБК (патчтер, жаңартылған нұскалар / ішкі нұскалар) колжетімді жаңартуларын ұсыну	Инсталляциялық жұмыстар	Барлық техникалық колдау корсету көзөні ішінде Тапсырыс берушіден сұраныс келіп түскен сәттен бастап 5 жұмыс күнінен артық емес
1.5.	Тапсырыс беруші орынна техникалық колдау көрсету маманының шығуы	Тапсырыс берушінің аумағында туындаған мәселелер бойынша білікті көмек корсету	Осылай шығу туралы ақпарат келіп түскеннен кейін бір тәулік ішінде

12. ҚЫЗМЕТТЕР МЕРЗІМІН ҰЗАРТУДЫ РАСТАУ

1. Oracle техникалық колдау көрсету қызметтерін көрсете бастау шеңберінде Орындаушы:

- Шартқа қол қойған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде MyOracleSupport.com техникалық колдау көрсету қызметінің сайтына колжетімділік үшін кодтық сезін (лицензияларды, тіркеу немірлерін) ұсынуы;
 - Шартқа қол қойған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Oracle компаниясынан Oracle техникалық колдау көрсетуін ұзарту мерзімін көрсетіп, CSI немірін ұсынуга, қызметтерді ұзартуға талсырыс беру туралы ресми раству ұсынуы;
 - Шартқа қол қойған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Талсырыс берушінің техникалық колдау көрсетуди кайта жаңдандыру кезеңінде шыккан жаңартылған нұскалардың дистрибутивтерін ұсынуы тиіс.
- Талсырыс берушінің атына ресімделген, ЛБҚ Өндірушісінен берілген аталған растваудар Орындаушының Қызметтерді ұзарту бойынша міндеттемесін орындаудын раству болып табылады.

13. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ МЕРЗІМІН ҰЗАРТУҒА АРНАЛҒАН ЛБҚ ҚУРАМЫ

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

*«Колда бар лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуі
техникалық колдау көрсету қызметтері»
Техникалық ерекшеліктері
№ 1 Қосымшасы*

I. Oracle техникалық колдау көрсету қызметтеріне косылған Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуі ерекшелігі

Жеткізуши Oracle лицензиялық бағдарламалық қамтамасыз етуге техникалық колдау көрсету қызметтерінің мерзімін ұзартуды қамтамасыз етуге және тәмемде көрсетілген өнімдердің лицензиялық метрикасының Named User Plus-ден Processor-га орын ауыстыруы бойынша қызметтерді көрсетуге міндетті.

№ р/б	Орын ауыстыруға дейінгі өнімнің атауы және лицензиялық метрикасы	Орын ауыстыруғ а дейінгі лицензия- лардың саны	Орын ауыстырудан кейінгі өнімнің атауы және лицензиялық метрика	Орын ауыстыру дан кейінгі лицензия- лардың саны	Техникалық колдау көрсету мерзімі
1	Oracle Partitioning - Named User Plus	100	Oracle Partitioning - Processor	2	өткен тапелген кезеңнен бастап 2019 жылдың 30 маясымына дейін