Исх N 28
от 14.02.18г.

КОМУ: РГУ «Департамент внутреннего государственного аудита по Павлодарской области Комитета внутреннего государственного аудита Министерства финансов Республики Казахстан»

КОПИЯ: ГУ «Ревизионная комиссия по Павлодрской области»

ОТВЕТ на Жалобу
о пересмотре Протокола об итогах государственных закупок №2166584-ОК1 «Услуги по техничсекой поддержки ЛПО Оракл», объявленного ГУ «Ревизионная комиссия по Павлодарской области»

Настоящим, от имени ТОО «GOLD Standard IT» (далее – Потенциальный Поставщик) выражаем свое почтение!

В рамках участия в электронном конкурсе № 2166584-ОК1: Конкурс по государственным закупкам услуги по технической поддержки ЛПО Оракл, по лоту № 15359110-ОК1 «Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения» (далее – Конкурс),

Заказчиком и организатором которого выступает - ГУ «Ревизионная комиссия по Павлодарской области» (далее – Заказчик), согласно Протокола об итогах №2166584-ОК1 (далее – Протокол итогов),

ТОО «GOLD Standard IT» определено победителем по вышеназванному Конкурсу.

Однако, в связи с поступившей жалобой исх. №41 от 08.02.2018г. от лица ТОО «Азия-Софт Сервис ЛТД» о пересмотре Протокола итогов (далее – Письмо), сообщаем следующее:

1. Согласно Протокола предварительного допуска №2166584-ОК1 на ТОО «GOLD Standard IT» были определены следующие основания отклонения заявки:

- *«Согласно пп. 1 п. 150 Правил осуществления государственных закупок, утвержденных приказом МФ РК от 11 декабря 2015 года № 648 «несоответствие потенциального поставщика квалификационным требованиям в части обладания трудовыми ресурсами, достаточными для исполнения обязательств по договору, указанным в конкурсной документации". Согласно требованиям конкурсной документации, Потенциальный поставщик к приложению 6 должен документально подтвердить стаж работы специалистов, имеющих стаж работы в IT- проектах не менее 3-лет. ТОО «GOLD Standard IT» к конкурсной документации приложенные копии подтверждающих документов об опыте работы на 1-го специалиста Кизимова С. составляет менее 3-года.».*

ТОО «GOLD Standard IT» устранило данное замечание приложив электронную копию трудовой книжки, где отражен опыт работы Кизимова С. более 3-х лет в IT-проектах, электронную копию приказа на Кизимова С.В. о принятии на работу в должности Главный специалист Отдела сопровождения департамента технической поддержки.

2. Со стороны ТОО «GOLD Standard IT» в составе конкурсной заявки представлены:

   2.1. Подтверждающие документы на 3 (трех) Специалистов Рабочей группы:

- Сертификаты, документы, подтверждающие опыт, квалификацию Специалистов Рабочей Группы не менее 3 (трех) лет, соответствующие требованиям п.3, статьи 6 Технической спецификации Конкурсной документации Заказчика

Наличие квалифицированных специалистов, с подтвержденным опытом и квалификацией, обеспечивает выполнение требований Заказчика:

- организацию поддержки и отработки запросов, требующих немедленного реагирования (согласно п 2, статьи 6 Технической спецификации Конкурсной документации Заказчика);
- Присутствие специалистов по текущему администрированию БД Oracle на территории Заказчика, и организацию режима работы 5x8 по дополнительному запросу Заказчика, на период до 10 рабочих дней (или

более, по согласованию Сторон) (согласно п 2, статьи 10 Технической спецификации Конкурсной документации Заказчика).

2.2. Полная документация ТОО «GOLD Standard IT», содержащая подтверждения и ответы на требования Технической спецификации и Конкурсной документации Заказчика.

Таким образом, ТОО «GOLD Standard IT» в Конкурсной документации представлены полные подтверждения исполнения всех требований Технической спецификации и Конкурсной документации Заказчика.

Помимо этого, согласно п. 42 Конкурсной документации «Конкурсной комиссии при повторном рассмотрении заявок на участие в конкурсе, не допускается отклонять потенциальных поставщиков по основаниям, не предусмотренным в протоколе предварительного допуска».

В связи с вышеизложенным, просим Вас оставить без изменения Протокол итогов и определить победителем Конкурса - ТОО «GOLD Standard IT».

Приложения к настоящему письму:

1. Протокол предварительного допуска №2166584-ОК1;
2. Протокол итогов №2166584-ОК1;
3. Гарантийное письмо – подтверждение о соответствии ТОО «GOLD Standard IT» требованиям к Потенциальному поставщику Услуг;
4. Техническая спецификация ТОО «GOLD Standard IT»;
5. Сведения о квалификации ТОО «GOLD Standard IT».

С уважением,
Томас Т.В. _____ Генеральный Директор ТОО «GOLD Standard IT»

Протокол предварительного допуска №2166584-ОК1

Заказчик **110940014659, Государственное учреждение "Ревизионная комиссия по Павлодарской области"**

№ конкурса **2166584-ОК1**
Название конкурса **услуги по технической поддержки ЛПО Оракл**
Наименование организатора **Государственное учреждение "Ревизионная комиссия по Павлодарской области"**
Адрес организатора **Павлодарская область, Павлодар Г.А., г.Павлодар, Ленина, 153**

Состав конкурсной комиссии:

№	Ф. И. О.	Должность в организации	Роль в комиссии
1	Уйсинбаев Маулен Адырбаевич	Член ревизионной комиссии	Председатель
2	Сарсекеева Нурсулу Амангельдыкызы	Сотрудник	Член комиссии
3	Шейхислам Жанар	Сотрудник	Член комиссии
4	Нурпеисова Жанна Канатбековна	Сотрудник	Секретарь

Перечень закупаемых товаров, работ, услуг на общую сумму: 1813214 тг

№	№ лота	Наименование лота	Количество	Цена за единицу, тенге	Сумма, выделенная для закупки, тенге
1	15359110-ОК1	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения	1	1813214	1813214

№ лота **15359110-ОК1**
Наименование лота **Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения**

Информация о представленных заявках на участие в конкурсе (лоте): 3

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН)/ ИНН/УНП	Дата и время представления заявки
1	ТОО "GS IT"	180140022455	2018-01-27 11:54:00.951
2	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512	2018-01-26 16:34:25.852
3	ТОО "FineLogic"	120540002820	2018-01-26 16:31:37.171

Результаты голосования членов конкурсной комиссии:

№ п/п	Наименование потенциального поставщика (перечень потенциальных поставщиков), БИН (ИИН)/ ИНН/УНП				
	ФИО члена комиссии	**Решение члена комиссии**	**Подробное описание причин не соответствия квалификационным требованиям и требованиям конкурсной документации**	**Обоснование причин отклонения**	**Перечень документов в заявке потенциального поставщика которые необходимо привести в соответствие с квалификационными требованиями и требованиями конкурсной документации**
1	**Товарищество с ограниченной ответственностью "GOLD Standard IT", БИН (ИИН): 180140022455**				
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ	Отклонен	Не соответствие квалификационным требованиям	Согласно пп. 1 п. 150 Правил осуществления государственных закупок утвержденных приказом МФ РК от 11 декабря 2015 года № 648 «несоответствие потенциального поставщика квалификационным требованиям в части обладания трудовыми ресурсами, достаточными для исполнения обязательств по договору, указанным в конкурсной документации". Согласно требованиям конкурсной документации, Потенциальный поставщик к приложению 6 должен документально подтвердить стаж работы специалистов, имеющих стаж работы в IT- проектах не менее 3-лет. ТОО «GOLD Standard IT» к конкурсной документации приложенные копии подтверждающих документов об опыте работы на 1-го специалиста Кизимова С. составляет менее 3-года.	Приложение 6 (Сведения о квалификации Поставщика при закупках услуг)
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ	Отклонен	Не соответствие квалификационным требованиям	Согласно пп. 1 п. 150 Правил осуществления государственных закупок утвержденных приказом МФ РК от 11 декабря 2015 года № 648 «несоответствие потенциального поставщика квалификационным требованиям в части обладания трудовыми ресурсами, достаточными для исполнения обязательств по договору, указанным в конкурсной документации". Согласно требованиям конкурсной документации, Потенциальный поставщик к приложению 6 должен документально подтвердить стаж работы специалистов, имеющих	Приложение 6 (Сведения о квалификации Поставщика при закупках услуг)

				стаж работы в IT- проектах не менее 3-лет. ТОО «GOLD Standard IT» к конкурсной документации приложенные копии подтверждающих документов об опыте работы на 1-го специалиста Кизимова С. составляет менее 3-года.	
	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР	Отклонен	Не соответствие квалификационным требованиям	Согласно пп. 1 п. 150 Правил осуществления государственных закупок утвержденных приказом МФ РК от 11 декабря 2015 года № 648 «несоответствие потенциального поставщика квалификационным требованиям в части обладания трудовыми ресурсами, достаточными для исполнения обязательств по договору, указанным в конкурсной документации". Согласно требованиям конкурсной документации, Потенциальный поставщик к приложению 6 должен документально подтвердить стаж работы специалистов, имеющих стаж работы в IT- проектах не менее 3-лет. ТОО «GOLD Standard IT» к конкурсной документации приложенные копии подтверждающих документов об опыте работы на 1-го специалиста Кизимова С. составляет менее 3-года.	Приложение 6 (Сведения о квалификации Поставщика при закупках услуг)
2	**Товарищество с ограниченной ответственностью "Азия - Софт Сервис ЛТД", БИН (ИИН): 031040000512**				
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ	Допущен			
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ	Допущен			
	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР	Допущен			
3	**Товарищество с ограниченной ответственностью "FineLogic", БИН (ИИН): 120540002820**				
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ	Допущен			
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ	Допущен			
	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР	Допущен			

Отклоненные заявки на участие в конкурсе: 1

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН)/ ИНН/УНП	Причина отклонения
1	ТОО "GS IT"	180140022455	Не соответствие квалификационным требованиям

Заявки на участие в конкурсе, соответствующие квалификационным требованиям и требованиям конкурсной документации: 2

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН)/ИНН/УНП
1	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512
2	ТОО "FineLogic"	120540002820

Конкурсная комиссия по результатам предварительного рассмотрения заявок на участие в конкурсе РЕШИЛА:

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН)/ИНН/УНП	Решение конкурсной комиссии
1	ТОО "GS IT"	180140022455	Отклонен
2	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512	Допущен
3	ТОО "FineLogic"	120540002820	Допущен

Окончательная дата и время представления заявок на участие в конкурсе, приведенных потенциальными поставщиками в соответствие с квалификационными требованиями и требованиями конкурсной документации: не позднее 3 рабочих дней с момента публикации данного протокола.

Расшифровка аббревиатур:
БИН – бизнес-идентификационный номер;
ИИН – индивидуальный идентификационный номер;
ИНН – идентификационный номер налогоплательщика;
УНП – учетный номер плательщика;
Ф.И.О. – фамилия имя отчество.

Протокол об итогах № 2166584-ОК1

Заказчик **Государственное учреждение "Ревизионная комиссия по Павлодарской области"**

№ конкурса **2166584-ОК1**
Наименование конкурса **услуги по технической поддержки ЛПО Оракл**
Наименование организатора **Государственное учреждение "Ревизионная комиссия по Павлодарской области"**
Адрес организатора **Казахстан, Павлодар, Ленина, 153,**

Состав конкурсной комиссии:

№	Ф. И. О.	Должность в организации	Роль в комиссии
1	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ	Член ревизионной комиссии	Председатель
2	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ	Сотрудник	Член комиссии
3	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР	Сотрудник	Член комиссии
4	НУРПЕИСОВА ЖАННА КАНАТБЕКОВНА	Сотрудник	Секретарь

Перечень закупаемых товаров, работ, услуг на общую сумму: 1813214 тг

№	№ лота	Наименование лота	Количество	Цена за единицу, тенге	Сумма, выделенная для закупки, тенге
1	15359110-ОК1	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения	1	1813214	1813214

№ лота **15359110-ОК1**
Наименование лота **Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения**

Информация о представленных заявках на участие в конкурсе (лоте): 3

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН) /ИНН /УНП	Дата и время представления заявки
1	ТОО "FineLogic"	120540002820	26.01.2018 16:31:37.171
2	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512	26.01.2018 16:34:25.852
3	ТОО "GS IT"	180140022455	05.02.2018

14:32:05.932

Информация о приведенных в соответствие с квалификационными требованиями и требованиями конкурсной документации заявках на участие в конкурсе:

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН) /ИНН /УНП	Реквизиты	Дата и время представления заявки
1	ТОО "GS IT"	180140022455	Адрес: Казахстан, 750000000, 050010, г.Алматы, КОЖАБЕРГЕНОВА, 2 КБе:17 БИК:IRTYKZKA ИИК:KZ1896502F0008991811 Название банка: АО "ForteBank"	05.02.2018 14:32:05.932

Конкурсной комиссией были запрошены следующие документы:

№	Наименование организации/лица которому направлен запрос	Информация о запросе	Дата направления запроса	Информация об ответе

Результаты голосования членов конкурсной комиссии:

№ п/п	Наименование потенциального поставщика (перечень потенциальных поставщиков), БИН (ИИН)/ ИНН/УНП		
	ФИО члена комиссии	**Решение**	**Причина**
1	**ТОО "FineLogic", БИН/ИИН: 120540002820**		
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ, Председатель	Допущен	
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ, Член комиссии	Допущен	
	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР, Член комиссии	Допущен	
2	**ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД", БИН/ИИН: 031040000512**		
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ, Председатель	Допущен	
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ, Член комиссии	Допущен	

Подробное описание причин отклонения с указанием сведений и документов, подтверждающих их несоответствие квалификационным требованиям и требованиям конкурсной документации

	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР, Член комиссии	Допущен
3	**ТОО "GS IT", БИН/ИИН: 180140022455**	
	УЙСИНБАЕВ МАУЛЕН АДЫРБАЕВИЧ, Председатель	Допущен
	САРСЕКЕЕВА НУРСУЛУ АМАНГЕЛЬДЫКЫЗЫ, Член комиссии	Допущен
	ШЕЙХИСЛАМ ЖАНАР, Член комиссии	Допущен

Отклоненные заявки на участие в конкурсе: 0

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН) /ИНН /УНП	Причина отклонения *

Допущенные заявки на участие в конкурсе: 3

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН) /ИНН /УНП
1	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512
2	ТОО "FineLogic"	120540002820
3	ТОО "GS IT"	180140022455

Информация о результатах применения относительного значения критериев, влияющих на конкурсное ценовое предложение:

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИИН)/ ИНН/НП	Опыт работы	Наличии у потенциального поставщика документа, подтверждающего соответствие системы	Наличии у потенциального поставщика документа, подтверждающего соответствие системы	Наличии у потенциального поставщика документа, подтверждающего соответствие стандарту	Наличие документа о добровольном подтверждении соответствия	Условные скидки, %				
								Функциональнеые характеристики товаров	Технические характеристики товаров, услуг	Качественные характеристики товаров, услуг	Эксплуатационные характеристики товаров	Общая условная скидка, %

				менеджмента качества национальному стандарту	экологического менеджмента национальному стандарту	экологической чистой продукции	предлагаемых товаров, национальным стандартам					
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**
1	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512	3.5	2	1				0	0		6.5
2	ТОО "FineLogic"	120540002820	1	2	1				0	0		4
3	ТОО "GS IT"	180140022455	0	0	0				0	0		0

Расчет условных цен участников конкурса:

№	Наименование потенциального поставщика	БИН (ИНН)/ИНН/УНП	Выделенная сумма	Цена поставщика	Сумма в соответствии со статьей 26 Закона	Размер условной скидки, %	Цена с учетом условной скидки	Опыт работы	Дата и время подачи заявки
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1	ТОО "GS IT"	180140022455	1813214	1514161.19		0	1514161.19		27.01.2018 11:54:00
2	ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"	031040000512	1813214	1813000		6.5	1695155	7л	26.01.2018 16:34:25
3	ТОО "FineLogic"	120540002820	1813214	1813214		4	1740685.44	2г	26.01.2018 16:31:37

1. Определить победителем по лоту № **15359110-ОК1**: ТОО "GS IT", потенциальным поставщиком, занявшим второе место **ТОО "Азия - Софт Сервис ЛТД"**.
2. Заказчику **ГУ "Ревизионная комиссия по Павлодарской области"** в сроки, установленные Законом Республики Казахстан "О государственных закупках", заключить договор о государственных закупках с **ТОО "GS IT"**.

Расшифровка аббревиатур:
БИН – бизнес-идентификационный номер;
ИИН – индивидуальный идентификационный номер;

ИНН – идентификационный номер налогоплательщика;
УНП – учетный номер плательщика;
Ф.И.О. – фамилия имя отчество.

Конкурсной комиссии

Конкурса по государственным закупкам «Услуг по технической поддержки ЛПО Оракл»

№ Лота: 15359110-ОК1 «Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения Конкурсной комиссии

Гарантийное письмо – подтверждение

о соответствии ТОО «GOLD Standard IT» требованиям

к Потенциальному поставщику Услуг

Настоящим, от имени **ТОО «GOLD Standard IT»** (далее - Потенциальный Поставщик Услуг) выражаем свое почтение!

В рамках участия в электронном конкурсе № 2166584-1 Конкурс по государственным закупкам услуги по технической поддержки ЛПО Оракл, по лоту № 15359110-ОК1 «Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения».

Заказчиком и организатором которого выступает - ГУ «Ревизионная комиссия по Павлодарской области»,

Подтверждаем соответствие Потенциального Поставщика Услуг требованиям Технической спецификации Конкурсной документации Заказчика к качеству, виду порядку, объему, сроку оказания / предоставления Услуги технической поддержки имеющегося лицензионного программного обеспечения,
и гарантируем:

1. ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает возможность обеспечения Заказчика тестовыми версиями Программ производителя ЛПО.
2. ТОО «GOLD Standard IT» предоставит в рамках старта оказания услуг технической поддержки Oracle:

2.1. 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;

2.2. 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;

2.3. Дистрибутивы обновленных версий, вышедших в период возобновления технической поддержки Заказчиком, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней, с момента подписания Договора.

3. ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает закрепление компетентной Рабочей Группы по предоставлению Услуг в рамках действия Договора согласно требованиям статьи 6 п.3. Технической спецификации Конкурсной документации Заказчика, по Лоту №15359110-ОК1.

(Соответствующие сертификат(-ы) (свидетельства) на специалиста (-ов) Потенциального Поставщика Услуг, включенных в состав Рабочей группы, представлены в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).

4. ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает наличие на базе Компании Центра компетенции по сопровождению, техническому консалтингу и технической поддержки Oracle.

(Технический документ, описывающий процедуры работы Центра компетенции представлен в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).

5. ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает наличие Системы сервисной поддержки Help Desk (Service Desk) под задачи ее использования в рамках организации поддержки от Потенциального поставщика Услуг по технической поддержке продуктов Oracle.

(Письмо-подтверждение с описанием функциональности Системы Service Desk представлено в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).

6. ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает возможность продемонстрировать работу действующей Системы сервисной поддержки HelpDesk (Service Desk) при необходимости в рамках старта подписания Договора.

(Технический документ, описывающий процедуры работы Центра компетенции по сопровождению и техническому консалтингу Oracle представлен в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).

ТОО «GOLD Standard IT» подтверждает выполнение всего объема Услуг, видов работ, сопутствующих Услуг, подлежащих выполнению Потенциальным поставщиком, в полном соответствии с требованиями Заказчика к порядку, качеству, срокам, объему, согласно Технической спецификации по Лоту №15382699-ОК1 Конкурсной документации Заказчика.

С уважением,
Томас Т.В. _____ **Генеральный Директор ТОО «GOLD Standard IT»**

Техническая спецификация
ТОО «GOLD Standard IT»
<u>Услуги технической поддержки имеющегося лицензионного программного обеспечения</u>

Конкурс по государственным закупкам «Услуги по технической поддержке ЛПО Оракл»

Лот №15359110-ОК1: «Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения»

Заказчик и Организатор: Государственное учреждение «Ревизионная комиссия по Павлодарской области»

GS IT

Gold Standard IT

г. Павлодар, 2018 год

«Услуги технической поддержки имеющегося лицензионного программного обеспечения»

I. Требования к порядку организации и обеспечения услугами технической поддержки имеющегося 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	Действующая Автоматизированная Информационная система Заказчика, реализованная на технологиях (ЛПО), включенных в объем услуг, закупаемых Заказчиком в рамках текущего Конкурса
Заказчик	Государственное учреждение «Ревизионная комиссия по Павлодарской области»
ЛПО/ Лицензии	Лицензионное программное обеспечение Oracle
Исполнитель	Потенциальный поставщик услуг
СУБД	Система управления базами Данных
ТС	Настоящая Техническая спецификация, описывающая ответ на 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 ответ на 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 будет предоставлять 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, уровня «Premier» будут включать:
   - Оперативную консультационную помощь в поддержании использования Oracle, с учетом программного окружения.
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» будут 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, будут 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. Исполнитель для качественного и компетентного оказания Услуг имеет право продажи услуг технической поддержки Oracle для государственного сектора РК, и предоставляет:
   - Подтверждение от уполномоченного представительства Компании Oracle о партнерстве;

   (Нотариально заверенный сертификат о партнёрстве с Oracle представлен в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).
2. Поставщик для качественной и компетентной поддержки оказания Услуг, будет:
   - 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», будут регламентироваться методологией Oracle относимой к порядку работы Центра технической поддержки Oracle, включая обеспечение Заказчика «горячей линией».

Данные критерии предоставят Заказчику гарантии:

- Высокой экспертизы технических специалистов, Администраторов СУБД Поставщика Услуг, обеспечивающих своевременную компетентную отработку запросов Заказчика по вопросам технической поддержки Oracle;

- Применения методологической базы Oracle Поставщиком Услуг по процедурам и срокам обработки задач технической поддержки, унаследованной у Компании Oracle, а именно:
  - утвержденные в Oracle процедуры эскалации запросов;
  - утвержденные в Oracle критерии обработки запросов.

3. Потенциальный поставщик подтверждает действие, на базе Компании Поставщика Услуг, Центра компетенции Oracle, который предлагает Заказчикам техническую экспертизу по технологиям Oracle, и представляет Технический документ, описывающий процедуры работы Центра компетенции, и нотариально заверенные сертификаты:
   - Специалистов – администратор баз данных Oracle 11g версии (и версии выше) – по программе сертификации специалистов Oracle – не менее 2 (двух) специалистов или более (Oracle Database 11g Administrator Certified Professional или Oracle Database 12C Adminisrator Certified Professional). Опыт работы в ИТ-проектах не менее 3-х лет;
   - Специалистов сервисной поддержки, 1 (один) человек или более с компетенцией специалистов: SD Курс «Service Desk: организация службы поддержки пользователей в соответствии с ITIL®» или «ITIL® v3: Service Desk, Incident and Problem Management».

   (Технический документ, описывающий процедуры работы Центра компетенции и соответствующие сертификат (-ы) (свидетельства) на специалистов представлены в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).
4. Потенциальной поставщик подтверждает и предоставляет описание действующей Системы сервисной поддержки HelpDesk (Service Desk), под задачи ее использования в рамках организации поддержки от Потенциального поставщика по технической поддержке продуктов Oracle *(краткое описание функциональности системы, включая подтверждение возможности ее демонстрации, в рамках старта подписания Договора представлено в составе Конкурсной Заявки ТОО «GOLD Standard IT»).*

7. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНЫМ РЕСУРСАМ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

1. Исполнитель имеет возможность обеспечить Заказчика тестовыми версиями Программ производителя ЛПО.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ВИДУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Виды Услуг, приобретаемые Заказчик и обеспечиваемые и оказываемые Исполнителем:

1. Услуги технической поддержки, уровня «Premier»:
   - Данный вид услуг будет предоставлять стандартный набор работ, по поддержанию работоспособности Oracle, в рамках функционирования прикладного Программного обеспечения (АИС Заказчика);
   - Объем данного вида услуг, определен Производителем – Компанией Oracle;
   - Услуги будут 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 будет 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 будет содержать набор мероприятий по повышению оперативности администрирования СУБД / ЛПО Oracle, в рамках функционирования прикладного Программного обеспечения (АИС Заказчика).

9. 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 обеспечит 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 поддержки Oracle первой линии – Компанию Oracle;
3. Исполнитель обеспечит первую линию технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и предоставить Заказчику возможность обращаться в глобальную службу поддержки Oracle с крупнейшей в индустрии инфраструктурой;
4. В случае невозможности / либо задержки решения вопроса удаленно, Исполнитель обеспечит содействие (по телефонной связи, либо через электронную почту) для эскалации и взаимодействия с Центром технической поддержки Oracle. Участие Исполнителя обеспечит решение вопроса до его полного закрытия.
5. Период услуг:
   - с момента окончания предыдущего оплаченного периода, согласно действующим бизнес-правилам Oracle до 31 декабря 2017 года.

10. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕМУ УСЛУГ

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

Заказчик будет 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 (24*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, будет 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 действия Договора, по предварительному официальному запросу заказчика.
1.4.	Предоставление доступных обновлений ЛПО (патчи, обновленные версии / подверсии), вышедшие 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.

11. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРОДЛЕНИЯ УСЛУГ

1. В рамках старта оказания услуг технической поддержки Oracle, Исполнитель:

1.1. Предоставит 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. Предоставит 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. Предоставит 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.

12. СОСТАВ ЛПО ДЛЯ ПРОДЛЕНИЯ УСЛУГ

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

С уважением,
Томас Т.В. _____Генеральный Директор ТОО «GOLD Standard IT»

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

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

№	Наименование продукта	Кол-во Лицензий	Срок технической поддержки
1	Oracle Database Standard Edition	10	1 год (с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.)
2	Oracle WebLogic Server Standard Edition	10	1 год (с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.)

С уважением,
Томас Т.В. _____Генеральный Директор ТОО «GOLD Standard IT»

Сведения о квалификации
(заполняется потенциальным поставщиком при закупках услуг)

№ конкурса: **2166584-1**
Наименование конкурса: **услуги по технической поддержки ЛПО Оракл**

№ лота: **15359110-ОК1**
Наименование лота: **Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программного обеспечения**

1. Общие сведения о потенциальном поставщике
Наименование: **ТОО "GS IT"**
БИН/ИИН/ИНН/УНП: **180140022455**

2. Объем оказанных потенциальным поставщиком услуг в течение последних десяти лет, аналогичных (схожих) закупаемым на конкурсе, с приложением электронных копий подтверждающих документов* (заполняется в случае наличия).

№	Наименование услуги	Место оказания услуги	Наименование заказчика	Год и месяц оказания услуги	Наименование, дата и номер подтверждающего документа	Стоимость договора, тенге

3. Потенциальный поставщик указывает сведения о наличии материальных ресурсов, предусмотренных конкурсной документацией, необходимых для оказания услуг с приложением электронных копий подтверждающих документов

№	Наименование материальных ресурсов	Количество имеющихся единиц (штук)	Состояние (новое, хорошее, плохое)	Собственное (приложить документы, подтверждающие право собственности), арендованное (у кого и приложить документы, подтверждающие право собственности арендодателя)	Наименование, дата и номер подтверждающего документа
1	Ноутбук	1	новое	Собственное	накладная № 041800000001178 от 24.01.2018г

4. Потенциальный поставщик указывает сведения о квалифицированных работниках для выполнения возложенных на них обязанностей, необходимых в целях оказания услуг по данному конкурсу (лоту) с приложением электронных копий подтверждающих документов.

п/п	Ф.И.О. работника (приложить электронную копию документа, удостоверяющего личность)	Стаж работы в сфере оказания услуг закупаемых на данном конкурсе(приложить электронную копию трудовой книжки в случае наличия требования по стажу)	Документ о квалификации (указать номер и дату выдачи диплома об образовании, сертификата, аттестата и т.д., приложить их электронные копии)	Категория, разряд, класс по специальности
1	Балушкина Лилия Геннадьевна	3	сертификат № BASU-5258 от 18 августа 2015г Курс "Service Desk: Организация службы поддержки пользователей в соответствии с ITIL"	нет

2	Кизимов Сергей Владимирович	3	диплом ЖБ-Б № 0286743 от 01 июля 2011 года, специальность "Вычислительная техника и программное обеспечение", сертфикат от 05 августа 2016 года "Oracle Database 11g Administrator Certified Professional"	по диплому - БАКАЛАВР
3	Гицайло Илья	3	Диплом № CF060000600 от 02 июня 2006 года, "Информатика и вычислительная техника", диплом № CE080003944 от 30 апреля 2008 года, "Информационные технологии", Сертификат от 13 мая 2015 года, "Oracle Database 12c Administrator Certified Professional"	по дипломам - Бакалавр, Магистр

заполняется при условии, если требования к работникам и по наличию таких работников указаны в технической спецификации по данному конкурсу (лоту).

Достоверность всех сведений о квалификации подтверждаю

Примечание

1. В случае если наличие опыта оказания услуг не является в данном конкурсе квалификационным требованием, отсутствие электронных копий подтверждающих документов влияет на соответствующую условную скидку. Документами, подтверждающими опыт работы на рынке закупаемых услуг, являются электронные копии актов оказанных услуг и счетов-фактур.

2. Предоставление электронных копий подтверждающих документов обязательно только по тем сведениям, указание которых предусмотрено в конкурсной документации. В случае если конкурсной документацией не предусмотрены требования в части обладания соответствующими материальными и трудовыми ресурсами, электронные копии подтверждающих документов могут не предоставляться.

3. Документом, подтверждающим право аренды материальных ресурсов является электронная копия договора аренды либо электронная копия предварительного договора аренды. При этом, срок аренды по договорам не должен быть менее срока оказания услуг, установленного в конкурсной документации.

4. Не допускается представление электронной копии договора субаренды материальных ресурсов.

5. При расчете опыта работы по договорам, со сроком свыше одного года признается год завершения услуги.

Расшифровка аббревиатур:
БИН – бизнес-идентификационный номер;
ИИН – индивидуальный идентификационный номер;
ИНН – идентификационный номер налогоплательщика;
УНП – учетный номер плательщика;
Ф.И.О. - фамилия имя отчество;