

Услуги по технической поддержке лицензий Oracle для системы Mona Lisa

1. Перечень и спецификация модулей для технической поддержки лицензий Oracle для системы Mona Lisa

Наименование Модуля	Кол-во приобретённых лицензий	Период технической поддержки	Уровень технической поддержки
Oracle RDBMS Standard Edition One (CPU licenses CSI: 19459771, лицензия: TNPT-0096-CPT-KZ/SI)	2	1 год	См. требования к уровню тех. поддержки

2. Требования к потенциальному поставщику.

Потенциальный поставщик должен быть авторизован на данный конкурс представительством компании-производителя на оказание услуг по технической поддержке лицензионных программных продуктов Oracle.

Потенциальный Поставщик должен представить соответствующие документы, подтверждающие партнерские отношения с Компанией-производителем ЛПО Oracle:

- письмо-авторизация от представительства компании-производителя лицензионных программных продуктов (головного либо регионального) на право Потенциального оказания услуг сертифицированной технической на территории Республики Казахстан, соответствующих по качеству и условиям, указанным в Конкурсной документации;
- Услуги технической поддержки ЛПО Oracle, должны быть оказаны Сертифицированным локальным центром технической поддержки с наличием специалистов, сертифицированных Oracle Certified Professional (подтвердить документально).

3. Требования к уровню технической поддержки:

Стандартная техническая поддержка программных продуктов ORACLE уровня Premier

1. Прямая телефонная линия для консультаций со специалистами центра технической поддержки 9 часов в сутки (с 09:00 до 18:00), 5 дней в неделю

Виды оказываемых консультаций по телефону:

- консультации по установке Программных продуктов Oracle.
- оказание помощи по идентификации и устранению сообщений об ошибках и неисправностях, о которых заявляет Заказчик, в действующих на этот момент версиях Программных продуктов при условии, что Программные продукты не изменялись Заказчиком и используются на соответствующей программной платформе.

Срок выполнения услуг – не более суток.

2. Доступ к электронной информационной системе технической поддержки, включающей в себя:

- направление запросов по конкретным проблемам через систему электронной почты на адрес:

- доступ к новейшей технической информации по продуктам Oracle на выделенных страницах World Wide Web в рамках сети Internet : **www.oracle.com**
 - доступ к электронной информационной системе технической поддержки (MyOracleSupport)
 - Доступ к вышеописанным службам открыт круглосуточно в течение всего времени оказания поддержки.
3. Получение SupportNotes - информационной библиотеки по технической поддержке продуктов Oracle. Данная библиотека включает в себя технические бюллетени по всем продуктам Oracle, статьи с ответами и решениями для часто встречающихся вопросов и проблем, информацию о наличии продуктов Oracle по всему спектру сопровождаемых платформ. Информация о выпуске таких материалов и дополнительных программных компонент публикуется на сайте www.oracle.com
Срок предоставления – не более **5 (пяти) дней** от даты официального запроса на поставку вышеназванных материалов;
 4. Получение технической информации и/или дополнительных программных компонент (так называемых patches) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в Программах Oracle. Информация о выпуске таких материалов и программных компонент публикуется на сайте http://www.oracle.com/technology/
Срок предоставления – не более **5 (пяти) дней** от даты официального запроса на поставку любого из вышеперечисленных материалов и/или программ;
 5. Бесплатное получение обновленных под-версий поддерживаемых Программ (updates), выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем. Информация о таких обновлениях публикуется на сайте http://www.oracle.com/technology/
Срок предоставления – не более **5 (пяти) дней** от даты официального запроса на поставку любого из вышеперечисленных материалов и/или программ;
 6. Бесплатное получение обновленных версий поддерживаемых продуктов с новыми функциональными возможностями (upgrades), по мере их выпуска и публикации на сайте http://www.oracle.com/technology/index.html (в том числе и соответствующим образом дополненной Документации на лицензированные Программы).
Срок предоставления – не более **5 (пяти) дней** от даты официального запроса на поставку.
 7. Получение доступа к MyOracleSupport.

Предоставление технической спецификации обязательно

Потенциальный поставщик должен предоставить Авторизационное письмо от производителя или дистрибьютера лицензий Oracle. В случае предоставления Авторизационного письма от дистрибьютера лицензий, необходимо предоставить письмо, подтверждающее статус дистрибьютора как официального партнера производителя программного обеспечения на территории Республики Казахстан.

