

Техническая спецификация на Услуги по технической поддержке Oracle RDBMS

Настоящая Техническая спецификация описывает требования к приобретаемым услугам по технической поддержке имеющегося лицензионного программного обеспечения **Oracle RDBMS** (для 4 серверов) в рамках функционирования баз данных информационной системы Oracle E-Business Suite.

В связи с закупкой услуг технического сопровождения имеющегося (установленного) программного обеспечения в соответствии п. 37 Правил допускается содержание указаний на товарные знаки и фирменные наименования.

1. Перечень и спецификация модулей для продления технической поддержки

Наименование Модуля	Кол-во приобретённых лицензий	Период технической поддержки	Уровень технической поддержки
Oracle RDBMS Standard Edition (CPU licenses)	4	С 1 августа 2017 года по 31 июля 2018 г.	См. требования к уровню тех. поддержки

Необходимо предоставить авторизационное письмо от представительства компании-производителя лицензионных программных продуктов (головного либо регионального) на право оказания услуг сертифицированной технической поддержки на территории Республики Казахстан. Предоставление технической спецификации обязательно.

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 оказания 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.

