

Перечень закупаемых долгосрочных услуг

Лот №1

Код ЕНС ТРУ	Наименование по коду ЕНС ТРУ	Краткая характеристика по коду ЕНС	Дополнительная характеристика	Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Сроки оказания услуг	Условия оплаты	Ед. езм.	Кол-во, объем	Сумма, плановая для закупки без НДС тенге
33.12.29.900.009.00.0 777.000000000000	Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/контроля/мониторинга/учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования	Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/контроля/мониторинга/учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования	Сервисное обслуживание системы видеонаблюдения коллективного пользования на ЦДП	г. Алматы	С момента заключения договора до 31 декабря 2016 года	100% оплата по факту оказания услуг в течение 30 календарных дней	услуга	1	17 667 721,02
33.12.29.900.009.00.0 777.000000000000	Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/контроля/мониторинга/учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования	Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/контроля/мониторинга/учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования	Сервисное обслуживание системы видеонаблюдения коллективного пользования на ЦДП	г. Алматы	С 01.01.2017 г. до 31 декабря 2017 года	100% оплата по факту оказания услуг в течение 30 календарных дней	услуга	1	17 667 721,02

Полное описание и характеристика товаров, работ, услуг указывается в технической спецификации

Приложение 2
к тендерной документации
по _____ тендеру на закуп
услуги: «Сервисное обслуживание
системы видеотображения
коллективного пользования на ЦДП»

лот №1

Техническая спецификация закупаемых услуг

1. Наименование: Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/контроля/мониторинга/учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования (33.12.29.900.009.00.0777.000000000000)

2. Краткая техническая характеристика: Услуги по техническому обслуживанию автоматизированных систем управления/ контроля/мониторинга/ учета/диспетчеризации и аналогичного оборудования.

3. Дополнительная характеристика: Сервисное обслуживание системы видеотображения коллективного пользования на ЦДП.

4. Технические и качественные характеристики: Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы:

4.1. Услуги по переносу контроллера видеостены BARCO на объекте ДП ГЭРС согласно Приложения №3 к настоящей технической спецификации;

4.2. Услуги технического сопровождения Систем и Приложений 2-х видеостен «Barco», расположенных на объекте Центральный диспетчерский пункт АО «Алатау Жарық Компаниясы» по адресу ул. Розыбакиева, 6:

4.2.1. Видеостена 3x4 куба с диагональю каждого куба 70" и разрешением SXGA+ (1400x1050). Физический размер видеостены: 5600 мм x 3150 мм;

4.2.2. Видеостена 3x3 куба с диагональю каждого куба 70" и разрешением SXGA+ (1400x1050). Физический размер видеостены: 4200 мм x 3150 мм;

4.3. услуги технического сопровождения Систем и Приложений одной видеостены «Barco», расположенной на Диспетчерском пункте распределительных сетей города АО «Алатау Жарық Компаниясы» по адресу ул. Манаса, 24-Б:

4.3.1. Видеостена 3x3 куба с диагональю каждого куба 70" и разрешением SXGA+ (1400x1050). Физический размер видеостены: 4200 мм x 3150 мм.

5. Прочие характеристики: согласно Приложению №1 к настоящей технической спецификации.

Ассенов

Валиев

6. Соответствие стандартам (международным/внутренним):
международным.

7. Проверка и испытание: согласно Приложению №2 к настоящей технической спецификации.

8. Гарантийный срок на поставляемый товар: не менее 6 месяцев на расходные материалы и пять лет на основное оборудование.

9. Приложения №1, №2, №3 прилагаются и являются неотъемлемой частью технической спецификации.

**Первый Заместитель Председателя Правления –
Главный инженер**



Кулбаев С.Ш.



ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сервисная Поддержка Исполнителя, далее (СП), работы и услуги, предоставляемые в порядке оказания СП, состоят из действий сотрудников Исполнителя сервисной поддержки, необходимых для устранения неисправностей Систем или Приложений эксплуатируемого оборудования.

В рамках проекта оказываются три основных класса технической помощи Заказчику:

I. Техническая поддержка при аварии

1. Группа Технической Поддержки предоставит Заказчику немедленную и не прекращающуюся помощь только при устранении аварии: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

2. При помощи устных инструкций и дистанционной диагностики персонал Группы Сервисной поддержки рекомендует какие действия необходимо осуществить для скорейшего восстановления бесперебойной работы.

3. Если работоспособность системы не восстановлена в течение 1 часа с момента обращения и все рекомендации Группы Сервисной поддержки полностью выполнены, Исполнитель командует технического специалиста на место аварии. При этом Исполнитель делает всё от него зависящее для скорейшего появления инженера Группы Сервисной поддержки на объекте. Время устранения неисправности 3,5 часа с момента направления технического специалиста Исполнителя на место аварии. Штрафные санкции составляют 0,5% от суммы месячной оплаты за техническое обслуживание за каждый час свыше установленного времени устранения неисправности.

4. В случае невозможности определения и устранения причины неисправности оборудования на месте, Исполнитель обязуется организовать отправку оборудования на завод-изготовитель для дальнейшего обследования. По окончании обследования оборудования Исполнитель предоставляет, письменное заключение или рекомендацию по устранению неисправности.

II. Стандартная техническая поддержка

Техническая поддержка, оказываемая Заказчику в рабочее время, которая требует локализации или устранения неисправностей, не являющихся аварией. Она включает оказание помощи в установлении и разрешении проблем, не связанных с бесперебойной работой Системы:

1. Предоставление консультаций по вопросам работы системы и ее конфигурации, предоставление справок общего характера, при этом поддержка на месте оказывается лишь в том случае, если все средства дистанционной диагностики исчерпаны.

2. В случае начала процедуры командирования технического персонала на место, Исполнитель прилагает все усилия к тому, чтобы обеспечить его скорейшее прибытие.

3. Техническая поддержка оказывается для оборудования трех видеостен Вагсо согласно перечня расходного материала для осуществления технической поддержки, приведенному в таблице №1.

Рабочим временем считается период времени с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут рабочего дня.

III. Техническая поддержка с резервированием основных компонентов систем, включая резервирование согласно перечня резервного оборудования на складе Заказчика.

1. Исполнитель предусматривает возможность экстренной замены Программного Обеспечения или Аппаратной части из резерва Заказчика.

2. Исполнитель обязан, если этого требует ситуация, направить запрос на экстренную поставку заводом-изготовителем оборудования или Программного обеспечения, если такового нет в перечне резервного оборудования, с целью осуществить такую отгрузку оборудования с завода в кратчайшие сроки с момента получения запроса, не более 60 (Шестидесяти) дней.

3. Стоимость дополнительного оборудования, в случае возникновения необходимости его приобретения для восстановления работоспособности системы, но не входящее в перечень резервного оборудования на складе Заказчика, не охвачено Ценой сервисного Договора и оплачивается отдельно.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию о потенциальных проблемах серьезного характера, их симптомах и способах разрешения или устранения, если таковая поступает от завода-изготовителя оборудования и программного обеспечения, находящегося в сервисной поддержке.

Таблица №1. Перечень расходного материала для осуществления технической поддержки.

№	Описание	Кол-во
1	Dustfilter 1 pcs class F7 - Фильтры	60
2	OV D2: Lam module 132W - Лампы	75
3	Lamp Fan Kit - Вентиляторы для ламп	16
4	Модуль контроля системы бесперебойного питания видеостены: – крепление на DIN-рейку; – память данных 128 МВ; – наличие двух цифровых входов и двух цифровых выходов; – вход для датчика температуры; – оптимизация пиковой мощности; – покрытие широкого диапазона напряжений; – анализ гармоник (U, I, P) до 40ой; – длительность измеряемых и сохраняемых в памяти переходных процессов: 50 мкс;	2

<ul style="list-style-type: none"> - поддержка протоколов: Profibus DP V0, Modbus RTU, Modbus TCP/IP, UTP, Modbus over TCP/IP, SMIP, H1IP, DNS, NTP; - диапазон рабочей температуры: 10°C до+55°C. - наличие ПО 	
--	--

Минимальный перечень расходного материала определен с учетом регламента замены ламп и фильтров. Рекомендуемый период замены фильтров - 1 раз в 6 месяцев. Время нагара лампы проектора видеостены составляет 10 тысяч часов, т.е. при режиме использования 24/7 производитель рекомендует замену ламп 1 раз в 12 месяцев.

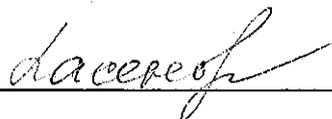
III. Требования к Исполнителю и его специалистам

Обслуживание должно быть организовано строго в соответствии с эксплуатационной и технологической документацией завода-изготовителя оборудования, внутренней документацией Заказчика и действующими нормативными документами.

1. Исполнитель должен иметь действующую государственную лицензию РК на право занятия соответствующей деятельностью, в том числе лицензии:
 - на строительно-монтажные работы, монтаж технологического оборудования, пусконаладочные работы.
2. Потенциальный Исполнитель в составе конкурсной заявки должен предоставить лицензию на реализацию средств криптографической защиты информации.
3. Потенциальный Исполнитель в составе конкурсной заявки обязан предоставить авторизационное письмо от производителя оборудования, подтверждающее право на поставку и сервисную поддержку модуля контроля системы бесперебойного питания.
4. Исполнитель должен иметь в штате 3-х инженеров, владеющих знаниями в области сервисного обслуживания видеосистем, имеющие высшее специальное образование, подтвержденные наличием электронных копий дипломов, сертификатов, подтверждающих профессиональную квалификацию специалистов и их опыт работы не менее 3-х лет, подтвержденный электронными копиями документов в соответствии с Трудовым кодексом РК, в том числе:
 - наличие не менее одного специалиста, прошедшего обучение по: «Основы системы менеджмента качества на соответствие требованиям СТ РК ИСО 9001-2009 (ISO 9001:2008)»;
 - наличие не менее одного специалиста, прошедшего обучение по: «Основы системы экологического менеджмента на соответствие требованиям СТ РК ИСО 14001-2006 (ISO 14001:2004)»;
 - наличие не менее одного специалиста, прошедшего обучение по: «Основы системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья на соответствие требованиям СТ РК OHSAS 18001-2008 (ISO 18001:2007)»;
 - наличие не менее одного специалиста, прошедшего обучение по специализированным курсам Управление проектами;

- наличие не менее одного специалиста, прошедшего обучение по специализированным курсам Управление рисками.
5. В соответствии с Правилами техники безопасности при эксплуатации электроустановок потребителей при оказании услуг у потенциальных Исполнителей должно быть не менее трех специалистов, имеющих допуск с указанием не менее III группы по электробезопасности, подтвержденный наличием электронных копий удостоверений о проверке знаний.
 6. В соответствии с правилами ведения работ и нормативными документами выполнения требований безопасности и охраны труда, обязательное наличие у потенциальных Исполнителей сертифицированного инженера ТБ.

Начальник УТК



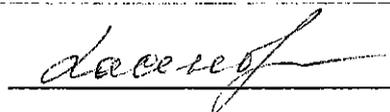
Хасенова С.С.

Приложение №2
к Технической спецификации закупаемых услуг
«Сервисное обслуживание системы видеотоображения коллективного
пользования на ЦДП»

**Перечень ежеквартальных регламентных услуг
по сервисному обслуживанию**

№	Наименование услуг
1	Сервисная, техническая поддержка и обслуживание комплекса системы Отображения информации (Вагсо) на объектах: - ЦДП (Розыбакиева 6) - ДП распределительных сетей города (Манаса 24 Б) АО «Алатау Жарык Компаниясы», включая поддержку при аварии, ремонт аппаратного обеспечения:
1.1	Профилактический осмотр и чистка экранов проекционных модулей видеостены, регулировка межэкранных зазоров, удаление пыли на внутренних и внешних частях проекционных модулей видеостены, внутри контроллера и блока видеокарт OmniBus.
1.2	Внешний осмотр подключения электропитания, заземление: качество соединения, напряжение электропитания.
1.3	Проверка соединений по сигнальным цепям. Проверка разъемов и разъемных соединений блоков видеостены BARCO.
1.4	Тестирование проекционного модуля, контроль наработки часов основных и 4 резервных ламп проектора.
1.5	Тестирование операционной системы контроллера очистка и дефрагментация дисков HDD. Проверка конфигураций и тестирование программного обеспечения APOLLO, чтение лог-файлов.
1.6	Сведение геометрии проекционных модулей видеостены, настройка резкости по настроочным тестовым таблицам.
1.7	Настройка с помощью колориметра цветового баланса и яркости проекционных модулей видеостены. Проверка по настроочным таблицам.

Начальник УТК



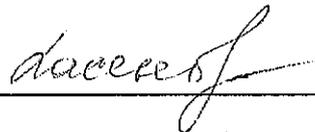
Хасенова С.С.

Приложение №3
к Технической спецификации закупок услуг
«Сервисное обслуживание системы видеотображения коллективного
пользования на ЦДП»

**Перечень регламентных работ по переносу контроллера видеостены с
ДП распределительных сетей города (5 этаж) в серверное помещение (4 этаж)
по адресу: Манаса 24 Б, АО «Алатау Жарык Компаниясы» на 2016 год**

№	Перечень регламентных работ по переносу контроллера видеостены с ДП распределительных сетей города в серверное помещение												
1	Перенос контроллера видеостены комплекса системы Отображения информации (Vasco) на объекте ДП ГЭС АО «Алатау Жарык Компаниясы»												
1.1	Приобретение расходных материалов для монтажа: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Описание</th> <th style="text-align: center;">Кол-во</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DVI (HDCP) over Twisted Pair Transmitter</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td>DVI (HDCP) over Twisted Pair Receiver</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td>Кабель DVI 1.8m</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td>Кабель Cat.5e, UTP</td> <td style="text-align: center;">150</td> </tr> <tr> <td>Комплект расходных материалов</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>	Описание	Кол-во	DVI (HDCP) over Twisted Pair Transmitter	9	DVI (HDCP) over Twisted Pair Receiver	9	Кабель DVI 1.8m	18	Кабель Cat.5e, UTP	150	Комплект расходных материалов	1
Описание	Кол-во												
DVI (HDCP) over Twisted Pair Transmitter	9												
DVI (HDCP) over Twisted Pair Receiver	9												
Кабель DVI 1.8m	18												
Кабель Cat.5e, UTP	150												
Комплект расходных материалов	1												
1.2	Перенос серверного шкафа с ДП ГЭС (5 этаж) в серверное помещение (4 этаж)												
1.3	Проведение монтажа соединительных кабелей контроллера с видеостеной												
1.4	Запуск и настройка видеостены												
1.5	Настройка геометрии проекционных модулей видеостены, настройка резкости по настроечным тестовым таблицам												
1.6	Настройка с помощью калориметра цветового баланса и яркости проекционных модулей видеостены. Проверка по настроечным таблицам.												

Начальник УТК



Хасенова С.С.

Перечень закупаемых долгосрочных услуг

207 №2

Код ЕНС ТРУ	Наименование по коду ЕНС ТРУ	Краткая характеристика по коду ЕНС	Дополнительная характеристика	Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Сроки оказания услуг	Условия оплаты	Ед. изм.	Кол-во, объем	Сумма, планируемая для закупки без НДС тенге
62.09.20.000.001.00.0 777.000000000000	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса	Техническое обслуживание комплекса Oracle Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ	г. Алматы	С момента заключения договора до 31 декабря 2016 года	100% оплата по факту оказания услуг в течении 30 календарных дней	услуга	1	72 466 318,99
62.09.20.000.001.00.0 777.000000000000	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса	Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса	Техническое обслуживание комплекса Oracle Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ	г. Алматы	С 01.01.2017 г. до 31 декабря 2017 года	100% оплата по факту оказания услуг в течении 30 календарных дней	услуга	1	72 466 318,99

Полное описание и характеристика товаров, работ, услуг указывается в технической спецификации

Приложение 2
к тендерной документации
по _____ тендеру
на закуп услуги: «Техническое
обслуживание комплекса
Oracle Database Machine X4-2
под задачи АСКУЭ»

лот №2

Техническая спецификация закупаемых услуг

1. **Наименование:** Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса (62.09.20.000.001.00.0777.0000000000000).
2. **Краткая техническая характеристика:** Услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса (ПАК) (далее – Услуги).
3. **Дополнительная характеристика:** Техническое и программное обслуживание комплекса Oracle Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ.
4. **Полное описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых работ, услуг:**

4.1. Цель Услуг

Целью сопровождения и поддержки является обеспечение бесперебойной работы программно-аппаратного комплекса (ПАК) в режиме 24/7.

4.2. Задачи Услуг

В объем задач Услуг входят:

Обеспечение Заказчика комплексным процессом технического и программного обслуживания программно-аппаратного комплекса Oracle Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ, а именно:

- 1) Выполнение процедур архивации, восстановления, обновления и обслуживания системного и интегрированного программного обеспечения (ПО), а также в случае необходимости ремонта с заменой комплектующих ПАК;
- 2) Обеспечение Заказчика технической поддержкой стандартного уровня по поддержке оборудования и Лицензионного программного обеспечения Oracle (далее – ТП ЛПО Oracle).

Син

Касер

4.3. Требования к качеству оказания Услуг Потенциальным поставщиком

- 1) Потенциальный поставщик должен подтвердить право оказания услуг по продлению технической поддержки Oracle, письмом от регионального представительства компании-производителя;
- 2) Потенциальный поставщик должен подтвердить отсутствие любой просроченной задолженности перед Oracle по ранее размещенным заказам, письмом от регионального представительства компании-производителя.
- 3) Поставщик для подтверждения качественного и компетентного оказания Услуг должен подтвердить наличие квалифицированных специалистов, имеющих опыт работы в предметной области Услуг не менее 3 лет, также наличие сертификатов:
 - Сертификаты специалистов и иные требования к специалистам, имеющих опыт работы по администрированию и техническому обслуживанию Oracle Database Machine X4-2, указаны в Приложении №2 к настоящей Технической спецификации. Наличие сертификатов от производителя.

4.4. Требования к объему Услуг

4.4.1. Поддержка аппаратного комплекса Oracle Database Machine X4-2

- 1) Обеспечение постоянного, регулярного и оперативного обслуживания программно-аппаратного комплекса Oracle Database Machine X4-2 Заказчика под задачи АСКУЭ;
- 2) Объем услуг распространяется на следующий состав аппаратного комплекса:
 - Exadata Database Machine X4-2 HC Eighth Rack (1шт)
 - Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate (4шт)
- 3) В состав услуги по администрированию и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса Oracle Database Machine X4-2 входят:
 - Аппаратные компоненты
 - Серверы базы данных
 - Серверы системы хранения данных Cell
 - Коммутаторы infiniband
 - Disk Drive (18шт)
 - Программные компоненты
 - Операционная система Oracle Linux
 - Exadata Storage Server Software – ПО на сервера хранения данных

Сут

Лосев

- Oracle Database Enterprise Edition – СУБД
- Real Application Cluster – ПО для кластеризации
- Partitioning – ПО для партиционирования данных.

4) Перечень оказываемых Поставщиком услуг по программно-аппаратному комплексу Oracle Database Machine X4-2:

1. Консультации пользователей по работе с Oracle Exadata, оказываемые любыми методами (телефон, электронная почта, выезд в офис Заказчика) в круглосуточном режиме;
2. Проведение аудита работы Oracle Exadata;
3. Управление серверами Oracle Exadata Real Application Cluster;
4. Управление серверами хранения данных Cell;
5. Управление сетевой инфраструктурой Oracle Exadata;
6. Управление операционными системами Oracle Exadata;
7. Управление базами данных: создание, удаление, настройка, перенос и открытие базы данных;
8. Регулярный анализ журналов баз данных, операционных систем, сетевой инфраструктуры на наличие критических ошибок. В случае возникновения критических ошибок, не разрешимых собственными силами, возможность регистрации Service Request в службе технической поддержки support.oracle.com;
9. Регулярный мониторинг и устранение проблем производительности системы;
10. Планирование стратегии базы данных и безопасности;
11. Установка программного обеспечения Oracle;
12. Управление пользователями баз данных, операционных систем;
13. Зачисление системных пользователей и планирование их доступа к сети Oracle;
14. Реализация структуры базы данных;
15. Управление свободным пространством баз данных, операционных систем;
16. Настройка системы уведомления;
17. Настройка аудита безопасности;
18. Клонирование баз данных;
19. Проактивный анализ объектов системы;
20. Мониторинг технического состояния оборудования;
21. Регулярное резервирование баз данных;
22. Восстановление работы системы в случае программных сбоев;
23. Восстановление базы данных из резервных копий, в случае необходимости;
24. Проведение проверки целостности резервных копий баз данных не менее чем 1 раз в 2 месяца;

Сут

даевеб

25. В случае необходимости развертывание standby баз данных;
 26. Программные обновления, патчи, фиксы, патчи безопасности и обработку сигналов безопасности для операционных систем и интегрированного программного обеспечения (например, прошивок firmware);
 27. Обновление инструментов поддержки работоспособности и мониторинга систем;
 28. Совместимость новых продуктов/версий продуктов Oracle;
 29. Выпуск и предоставление основных релизов для операционных систем и интегрированного программного обеспечения (прошивок);
 30. Замена запчастей оборудования, вышедших из строя при наступлении гарантийных случаев;
 31. Доступ к определенным патчам Oracle Linux, которые не требуют переустановку системы;
 32. Обработка заявок Заказчика;
 33. Анализ инцидентов, изменений и неисправностей, предоставление отчетности и рекомендаций для обеспечения приемлемой производительности Oracle Exadata;
 34. Предоставлять перечень официальных исправлений и обновлений системы от производителя и их сверка с системой Заказчика;
 35. Предоставлять гарантийное обслуживание в соответствии с требованиями производителя (Oracle) на оборудование.
- 5) Срок оказания Услуг: до «31» декабря 2017г.
 - 6) Поставщик должен выполнить объем услуг, в соответствии со стандартами Производителя ПАК;
 - 7) Заказчик вправе проверять ход и качество оказания Поставщиком услуг, не вмешиваясь в его деятельность;
 - 8) Услуги по обслуживанию производятся непосредственно на месте размещения ПАК в присутствии специалиста Заказчика;
 - 9) Услуги оказываются по заявкам Заказчика, направленные в адрес уполномоченного специалиста Потенциального поставщика, либо в Систему HelpDesk Поставщика. Срок отработки заявок согласуется Сторонами Договора. Время реагирования на приемку заявок, указаны в Приложении №1 к настоящей Технической Спецификации.
 - 10) Поставщик услуг должен гарантировать, что он обладает всеми лицензиями и разрешениями, необходимыми для исполнения своих обязательств по настоящей Спецификации;
 - 11) В ходе оказания услуг по настоящей Технической Спецификации Поставщик должен обеспечить выполнение требований, действующих в Республике Казахстан, а также установленных на предприятии Заказчика или Общества правил, процедур и инструкций по безопасности и охране труда, охране окружающей среды, санитарной



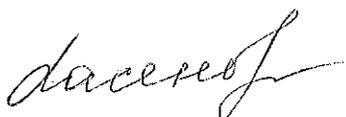
гигиене, противопожарной безопасности, пропускному режиму, этическим нормам, а также соблюдать правила и политику информационной безопасности, принятые у Заказчика.

4.4.2. Техническая поддержка ЛПО Oracle

- 1) Данный вид услуг должен предоставлять стандартный набор работ, по поддержанию работоспособности Oracle, в рамках функционирования ПАК Oracle Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ;
- 2) Объем данного вида услуг, определен Производителем – Компанией Oracle;
- 3) Услуги должны быть предоставлены Центром технической поддержки Oracle - Компанией Oracle;
- 4) Порядок предоставления услуг – удаленным способом, посредством доступа в систему MyOracleSupport.
- 5) Уровень услуг, определяющий объем услуг:
 - «Premier», согласно объема видов работ, определенных Производителем – Компанией Oracle;
 - Поставщик должен обеспечить первую линию технической поддержки Oracle на территории Республики Казахстан и предоставить Заказчику возможность обращаться в глобальную службу поддержки Oracle с крупнейшей в индустрии инфраструктурой;
- 6) Объем услуг распространяется на следующий состав ЛПО Oracle:
 - Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual (18шт)
 - Real Application Clusters - Processor Perpetual (8шт)
 - Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual (8шт)
 - - Partitioning - Processor Perpetual (8шт)
- 7) 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. 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.
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);
3. Получение технической информации, документации и дополнительных программных компонентов (так называемых patch-ей) для преодоления и разрешения проблем и ошибок, обнаруженных в поддерживаемых Программах;
 4. Бесплатное получение обновленных под-версий поддерживаемых программных продуктов (updates), выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем;
 5. Возможность миграции поддерживаемых Программ при переходе из одной операционной среды в другую (при соблюдении условий миграции Oracle).
- 8) Срок продления технической поддержки ЛПО: с момента окончания предыдущего оплаченного периода до «31» декабря 2017г.;
 - 9) Поставщик должен обеспечить восстановление действия Услуг технической поддержки с момента завершения предыдущего оплаченного периода и обеспечить легитимное оформление технической поддержки Oracle на 2016-2017г.г. в системе Производителя Oracle;

4.4.3. Перечень оказываемых Исполнителем услуг по сетевому и серверному оборудованию под задачи АСКУЭ:

- 1) Обеспечение оперативного обслуживания оборудования производства IBM Corporation и Cisco Systems Заказчика под задачи АСКУЭ, согласно Приложения №3.
- 2) Регламентные (профилактические) работы.
Выполняются по согласованному с Заказчиком графику.
Состав работ: диагностика, проверка журналов состояния оборудования, устранение выявленных проблем, установка драйверов.
- 3) Ремонт оборудования.
Состав работ: диагностика, определение неисправного блока, его замена, проверка работоспособности оборудования.
- 4) Конфигурирование и настройка оборудования по согласованию с Заказчиком и в согласованные сроки.
- 5) Консультирование работников Заказчика по вопросам работы оборудования, системного программного обеспечения (firmware, драйвера), выявлению и устранению любых сбоев и/или неполадок, и/или ошибок, и/или недостатков, и/или дефектов в работе оборудования.



- 6) Консультирование работников Заказчика по любым вопросам, связанным с эксплуатацией оборудования.
- 7) Установка приобретенного Заказчиком системного программного обеспечения, его обновлений и исправлений.
- 8) Профилактический осмотр и удаление пыли на внутренних и внешних частях оборудования.
- 9) Работы и/или услуги Исполнителя по сервисному обслуживанию оборудования, обеспечивающие его работоспособное состояние (как дистанционно, так и в месте установки) выполняются на основании заявок Заказчика.

Доставка и замена запасных частей, находящихся на гарантии производителя, выполняется инженером Исполнителя.

Возникающие при эксплуатации ошибки в работе оборудования и время реагирования на их устранение, указаны в Приложении №1 к технической спецификации оборудования.

- 10) Время оказания услуг в режиме 24/7.

По стандартным условиям обслуживание на местах предоставляется в рабочие дни, с 9 до 18 часов.

Заявки по электронной почте принимаются круглосуточно.

5. Подтверждения выполнения обязательств по продлению Услуг

Поставщик должен подтвердить размещение заказа на продление действия услуг технической поддержки в Системе Производителя Oracle и предоставить:

- Кодовые слова (лицензий, регистрационных номеров) для доступа к сайту службы технической поддержки MyOracleSupport.com, в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания Договора;
- Официальное подтверждение от Производителя – Компании Oracle - о размещении заказа на продление услуг, с предоставлением номера CSI, с указанием периода продления технической поддержки Oracle, в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания Договора;

Указанные подтверждения от Производителя Oracle ЛПО, оформленные на имя Заказчика являются подтверждением выполнения Поставщиком обязательств по продлению Услуг.

Сум да севеф

6. Соответствие стандартам (международным/внутренним):
международным.

7. Специальные требования к потенциальным Исполнителям услуг для выполнения работ:

Партнер должен быть авторизован на продление технической поддержки на софт и на Exadata (две разные авторизации, без которых партнер не может продлить техническую поддержку в Oracle). Предоставить подтверждающие авторизационные письма от Oracle.

8. Наличии у потенциальных Исполнителей услуг квалифицированных специалистов, имеющих опыт работы в области не менее 3 лет, также наличие сертификатов:

Сертификаты специалистов, имеющих опыт работы по администрированию и техническому обслуживанию Oracle Database Machine X4-2, указаны в Приложении №2 к технической спецификации. Наличие сертификатов от производителя.

9. Приложения №1, №2 к технической спецификации прилагаются и являются неотъемлемой частью технической спецификации.

**Первый Заместитель
Председателя Правления –
Главный инженер**



Кулбаев С.Ш.



Приложение №1
к Технической спецификации закупаемых услуг
«Техническое обслуживание комплекса Oracle
Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ»

**Обработка запросов при эксплуатации системы и время
реагирования на их устранение.**

Запросы, возникающие при эксплуатации системы, характеризуются Приоритетом обращения.

Приоритет обращения подразумевает критичность описанной в обращении пользователя Заказчика (далее по тексту - Обращении) проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с Приоритетом 0 или Приоритетом 1 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации ее критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 2 или Приоритет 3. Изменение уровня приоритета производится по взаимному согласованию в установленный срок реагирования на Заявку при ее поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности системы согласно нижеследующей таблице 1.

Таблица 1

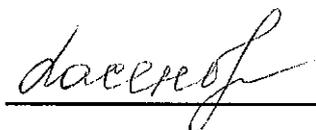
Приоритет	Значимость	Описание проблемы	Пример	Срок реакции Поставщика Услуги на заявку
Приоритет 0	Критическая	Критический отказ работы, который приводит к прекращению функционирования системы в целом или парализует определенные ключевые участки в бизнес-процессах Заказчика.	Произошла остановка работы системы - одного или нескольких основных бизнес-процессов Заказчика.	В течение 4 раб. часов в рабочее время с момента получения по факсу подписанной заявки представителем от Заказчика. Подписанная ответственным представителем от Заказчика заявка в течение 1 часа дублируется по факсу. Также может быть выслана сканированная копия подписанной представителем Заказчика заявка по эл. почте. Срок исполнения заявки зависит от ее сложности и установленного Заказчиком Приоритета.
Приоритет 1	Высокая	Значительная неисправность, приводящая к снижению возможностей системы, уровня безопасности или устойчивости работы системы.	Проблемы, существенно ограничивающие существующие возможности системы, или, наличие которых, влечет за собой угрозу остановки работы основных бизнес-процессов Заказчика.	В течение 8 раб. часов в рабочее время с момента получения по факсу подписанной заявки представителем от Заказчика. Также может быть выслана сканированная копия подписанной заявки по эл. почте. Срок исполнения заявки зависит от ее сложности и установленного Заказчиком Приоритета.

Сун

Приоритет	Значимость	Описание проблемы	Пример	Срок реакции Поставщика Услуги на заявку
Приоритет 2	Средняя	Неисправность, не существенно ограничивающая существующие возможности системы и не влияющая на работу основных бизнес-процессов Заказчика.	Некритичные проблемы, не оказывающие существенного влияния на работоспособность системы.	В течение 16 раб.часов в рабочее время с момента получения по факсу подписанной заявки представителем от Заказчика. Также может быть выслана сканированная копия подписанной заявки по эл. почте. Срок исполнения заявки зависит от ее сложности и установленного Заказчиком Приоритета.
Приоритет 3-4	Низкая	Все остальные	Заявки на предоставление дополнительной документации, установку обновления технологической платформы системы, проведение регламентированных процедур по оптимизации.	В течение 48-72 раб.часов в рабочее время с момента получения по факсу подписанной заявки представителем от Заказчика. Также может быть выслана сканированная копия подписанной заявки по эл. почте. Срок исполнения заявки зависит от ее сложности и установленного Заказчиком Приоритета.

Место установки оборудования: Республика Казахстан, город Алматы, адрес ул. Розыбакиева,6.

Начальник Управления
телекоммуникаций



Хасенова С.С.



Приложение №2
к Технической спецификации закупаемых услуг
**«Техническое обслуживание комплекса Oracle
Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ»**

**Сертификаты квалифицированных специалистов, имеющих опыт
работы в области.**

Уровень профессиональной подготовленности специалистов Поставщика услуг должен быть подтвержден копиями следующих сертификатов на программно-аппаратный комплекс Oracle Database Machine X4-2:

- Oracle Database 11g Administrator Certified Professional;
- Oracle Database 11g Administrator Certified Associate;
- Exadata Database Machine Administration Workshop Ed 3 PRV / либо Oracle Exadata 11g Certified Implementation Specialist;
- Oracle Linux Certified Implementation Specialist (основан на Red Hat Enterprise Linux) (рекомендуемый);
- Не менее одного специалиста Потенциального поставщика должен обладать квалификацией в проведении работ по сопровождению и сертифицированной технической поддержке ЛПО Oracle первой линии Oracle (представить резюме).

**Начальник Управления
телекоммуникаций**



Хасенова С.С.

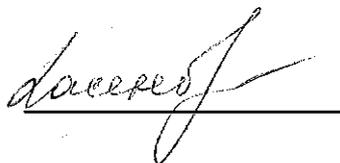


Приложение №3
к Технической спецификации закупаемых услуг
«Техническое обслуживание комплекса Oracle
Database Machine X4-2 под задачи АСКУЭ»

В состав услуги по техническому обслуживанию сетевого и серверного оборудования под задачи АСКУЭ входит оборудование производства IBM Corporation и Cisco Systems:

Производитель	Оборудование	Описание	Тип - Модель
IBM	DAS1-Server	Express x3550 M4, Xeon 4C E5-2603 80W 1.8GHz/1066MHz/10MB,	7914-E1G
IBM	DAS2-Server	Express x3550 M4, Xeon 4C E5-2603 80W 1.8GHz/1066MHz/10MB,	7914-E1G
IBM	WEB1-Server/DNS	Express x3550 M4, Xeon 4C E5-2603 80W 1.8GHz/1066MHz/10MB,	7914-E1G
IBM	WEB2-Server	Express x3550 M4, Xeon 4C E5-2603 80W 1.8GHz/1066MHz/10MB,	7914-E1G
IBM	LAN-Switch1	IBM System Networking RackSwitch G8000 /46C3418IBM	7309-HCC
IBM	LAN-Switch2	IBM System Networking RackSwitch G8000 /46C3418IBM	7309-HCC
Cisco	Cisco ASA5512X-1	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES	ASA5512-K9
Cisco	Cisco ASA5512X-2	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES	ASA5512-K9
IBM	SAN-Switch1	IBM System Networking SAN24B-5	249824G
IBM	SAN-Switch2	IBM System Networking SAN24B-5	249824G
IBM	TS3310	TS3100 Tape Library Model L2U	3573-2UL
IBM	Console	Express 1U 17in Flat Panel Monitor Console Kit w/keyboard	1723-E7X
IBM	RACK	Express NetBAY S2 42U Standard Rack Cabinet	9307SRX
IBM	KVM	IBM Global 2x2x16 Console Manager (GCM16)	1754HC1
IBM	Сервер системы резервного копирования		

Начальник Управления
телекоммуникаций



Хасенова С.С.

