

12th of April, 2012

Dear Customer,

We would like to thank you for being a customer of Oracle products and services and inform you of important upcoming changes to Oracle's technical support and technical support business practices in Kazakhstan.

Following Oracle's long term strategy and business practices, we are pleased to offer additional Oracle technical support resources dedicated to supporting end users in Kazakhstan starting from 1st June 2012. From that date any of Oracle's end users will be able to access technical support services delivered directly by Oracle and as a result will benefit from Oracle Global Support, the Largest Support Infrastructure in the Industry:

- 17,500 Support Professionals, 20 Support Hubs covering 145 countries
- Additional HUB resources specifically dedicated to Kazakhstan, offering support in Russian
- Direct local telephone number in Kazakhstan
- 24/7 Mission Critical Support
- Knowledge base with over 900,000+ solutions for 3,000 products
- 73 million web based hits
- 150 Communities – 250K registered users
- Recognized as a world leader in support excellence, SSPA, TSANet, JD Power and others

In particular, the technical support services will be reinforced by additional resources fully dedicated to Kazakhstani end users.

My Oracle Support, Oracle's exclusive web support portal, offers secure, real-time access to Oracle to provide the critical and timely information you need for running your business. You will be able to use My Oracle Support to:

- Review our Knowledge Base of thousands of Oracle product manuals, white papers and other technical information. Installation assistance, product documentation and technical documentation are only a few of the types of articles available.
- Log, update, and monitor Service Requests

12 апреля 2012г.

Уважаемый Заказчик,

Мы хотели бы поблагодарить Вашу компанию за выбор Oracle в качестве поставщика программных продуктов и сообщить о важных предстоящих изменениях в порядке предоставления услуг технической поддержки Oracle в Республике Казахстан.

В соответствии с долгосрочной стратегией и бизнес-практикой Oracle с 1 июня 2012 года мы рады предложить дополнительные ресурсы для оказания услуг технической поддержки конечным пользователям в Казахстане. С 1 июня 2012 года каждый конечный пользователь получит доступ к услугам технической поддержки, предоставляемым непосредственно компанией Oracle, и, как следствие, возможность обращаться в глобальную службу поддержки Oracle с крупнейшей в индустрии инфраструктурой:

- 17 500 специалистов технической поддержки, 20 HUB-центров, обслуживающих 145 стран
- дополнительные HUB-специалисты, выделенные специально для пользователей в Казахстане и предоставляющие поддержку на русском языке
- прямой телефонный номер в Казахстане
- круглосуточная поддержка (без выходных) для решения критически важных задач
- база знаний с более чем 900 000 решениями по 3 000 продуктам
- 73 млн. обращений к portalу ежегодно
- 150 сообществ с 250 тысячами зарегистрированных пользователей
- признанный мировой лидер в области поддержки (SSPA, TSANet, JD Power и др.)

В Казахстане техническая поддержка будет усилена специально выделенными дополнительными ресурсами.

Уникальный веб-портал поддержки клиентов Oracle (My Oracle Support) обеспечивает безопасный, осуществляемый в режиме реального времени, доступ к ресурсам Oracle и предоставляет всем пользователям важную и своевременную информацию. При помощи портала My Oracle Support можно:

- Ознакомиться с нашей базой знаний, содержащей несколько тысяч руководств по продуктам Oracle и официальных документов, а также иную техническую информацию. Помощь в установке, документация по продуктам, технические описания – вот лишь малая часть доступной на портале информации.
- Создание, обновление и мониторинг

without ever picking up the phone.

- Review and track the latest bug and patch information.
- Download the latest available patches.
- Keep current with Oracle events and News.
- Update personal information; add Support Identifier numbers, and change preferences and password information in your User Profile.
- Manage your Organization's My Oracle Support users by using the User Administrator functionality.

As a result of this change in our service delivery model, the Oracle Support Provider programme — under which first level support was provided to you by Oracle's local partners — will be discontinued. The technical support for Kazakhstani end users will be provided by Oracle directly, including first level support. Our existing Oracle Premier support providers, Asia-Soft Ltd. and Eltal- Borlas Consulting LLP, as well as Oracle's other partners in Kazakhstan will be able to offer to renew the technical support (under the new model of direct Oracle support) from the end of existing annual support contracts.

For annual technical support contracts renewed before the 31st of May 2012, the technical support service will continue to be provided by your current Support Provider through the date of your service contract's expiration.

For annual technical support contracts renewed or taken out after the 1st of June 2012 delivery of support services will be provided by the Oracle Customer Support Services organization directly.

You can still renew your technical support contracts through Oracle's local partners, which will include, among others, Asia-Soft Ltd. and Eltal- Borlas Consulting LLP.

We look forward to welcoming you to Oracle direct technical support and assure you of our commitment to the ongoing support of your Oracle products.

Sincerely,
Alexander Pavlov
Support Services Director
Oracle CIS



технических запросов без использования телефонной связи.

- Самая свежая информация об ошибках ПО и их исправлениях (патчах)
- Загрузка актуальных пакетов исправлений.
- Отслеживание текущих событий и новостей Oracle.
- Обновление персональной информации; добавление идентификационных номеров поддержки, изменение настроек и пароля в профиле пользователя.
- Управление пользователями портала My Oracle Support внутри Вашей организации с помощью привилегий администратора

В результате данных изменений в модели предоставления услуг технической поддержки наша программа Oracle Support Provider Programme, в соответствии с которой услуги технической поддержки первого уровня оказывались локальными партнерами Oracle, будет прекращена. Компания Oracle будет напрямую предоставлять техническую поддержку конечным пользователям в Казахстане, в том числе и услуги поддержки первого уровня. Действующие поставщики услуг Oracle Premier Support, ТОО «Азия-Софт» и ТОО «ЕЛТАЛ-БОРЛАС Консалтинг», а также другие партнеры Oracle в Казахстане смогут предлагать обновление технической поддержки (по новой модели прямой поддержки Oracle) после окончания срока действия текущих годовых договоров технической поддержки.

По годовым договорам на предоставление услуг технической поддержки, которые были или будут заключены до 31 мая 2012 года, услуги будут предоставляться текущим поставщиком до окончания срока действия таких договоров.

По годовым договорам на предоставление услуг технической поддержки, которые будут заключены после 1 июня 2012 года, услуги будут предоставляться глобальной службой технической поддержки Oracle напрямую.

Вы по-прежнему сможете продлевать свои договоры на предоставление услуг технической поддержки через локальных партнеров компании Oracle, в число которых будут входить и ТОО «Азия-Софт», и ТОО «ЕЛТАЛ-БОРЛАС Консалтинг».

Мы будем рады предоставлять Вам прямую техническую поддержку продуктов Oracle на постоянной и непрерывной основе.

С уважением,
Александр Павлов,
Директор Службы технической поддержки
Oracle СНГ

