

## აიტი აუთსორინგის მომსახურების მოთხოვნა

აა(ი)პ სავალდებულო დაზღვევის ცენტრი აცხადებს სატენდერო კონკურსს შემდეგი სერვისების მისაღებად:

აიტი მომსახურები

1. სერვერების ფიზიკური და სისტემური ადმინისტრირება
2. ქსელური მოწყობილობების (სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები) ადმინისტრირება, მათ შორის სათაო ოფისის და ფილიალების (9 რეგიონალური ფილიალის - სარფი, ვალე, კარწახი, ნინოწმინდა, გუგუთი, სადახლო, წითელი ხიდი, ლაგოდები და ლარსი)
3. რელაციური მონაცემთა ბაზების(MS SQL) ადმინისტრირება
4. არარელაციური მონაცემთა ბაზების (Mongo DB) ადმინისტრირება
5. არარელაციური დანაწილებული in-memory ტიპი მონაცემთა ბაზების (Redis) ადმინისტრირება
6. ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის ტექნიკური ადმინისტრირება
7. სათაო ოფისში და ფილიალებში (9 რეგიონალური ფილიალის - სარფი, ვალე, კარწახი, ნინოწმინდა, გუგუთი, სადახლო, წითელი ხიდი, ლაგოდები და ლარსი) განთავსებული ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების (ვიდეო სამეთვალყურეო კამერები და მათი ჩამწერი მოწყობილობების (ანალოგური კამერები და DVR ან IP კამერები და NVR) ადმინისტრირება

### სერვერების ფიზიკური და სისტემური ადმინისტრირება

#### არსებული სერვერული ინფრასტრუქტურა

ფიზიკური სერვერები გადანაწილებულია ორ DataCentre-ში (Primary და DR დატაცენტრები).

თითოეულ DataCentre-ში განთავსებულია HP-ის DL360 Gen10 ტიპის რამდენიმე სერვერი, რომელითაც n+1 ტიპის სერვერული კლასტერია აწყობილი. გამოყენებულია საერთო HP MSA ტიპის სტორიჯი. დატაცენტრები უზრუნველყოფილია N+M ტიპის უწყვეტი კვების წყაროდან მიღებული ელექტროენერგიით, რომელთა უწყვეტ მუშაობს უზრუნველყოფს 1+1 ტიპის დიზელ-გენერატორები. დატაცენტრებში გაგრილება უზრუნველყოფილია N+1 ტიპის პრეციზიული გაგრილების სისტემებით.

დატაცენტრებში ვირტუალიზაციისათვის სერვერებზე დაყენებულია Vmware vSph EssPlus ვირტუალიზაციის ოპერაციული სისტემა, რითაც უზრუნველყოფილია 50-60 მდე ვირტუალური სერვერის ერთდროული მუშაობა.

თავის მხრივ ვირტუალურ სერვერებზე დაყენებულია MS Windows 2016 server და CentOS ოპერაციული სისტემები.

გარდა ამისა ვებ-აპლიკაციის მუშაობა უზრუნველყოფილია MS IIS-ის საშუალებით. რამდენიმე სერვერზე დაყენებულია Accumatica-ს core პროგრამული უზრუნველყოფა. სერვერების უწყვეტი მუშაობა, მდგრადობა და დატვირთვის გადანაწილება უზრუნველყოფილია სხვადასხვა ტიპის HA ან LB სისტემებით.

MS Windows 2016 server-ები ჩართულია სერვერების, კომპიუტერების და მომხმარებლების ცენტრალიზებულ კატალოგების სერვისში Microsoft Active directory service. რამდენიმე სერვერზე დაყენებულია:

- WSUS – Microsoft-ის განახლებების სერვისის სერვერებისა და ოფისის კომპიუტერებისათვის, რომელიც ემსახურება ყველა სერვერს და ოფისის კომპიუტერებს.
- Symantec antivirus server - ანტივირუსის ცენტრალიზებული მართვის სერვისის სერვერებისა და ოფისის კომპიუტერებისათვის
- FMG server- შიდა საბუღალტრო სერვერი
- Codex server - საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტების ბაზების სერვერი
- Local File server - ოფისში გამოყენებისათვის ლოკალური ფაილების შენახვის ცენტრალიზებული სერვერი
- Access control server - პროქსიმ ბარათებით თანამშრომელთა ოფისში შესვლა-გასვლის ელექტრონული სისტემა, რომელსაც თავის მხრივ აქვს თანამშრომელთა სამუშაო დროის აღრიცხვის სპეციალიზებული პროგრამული უზრუნველყოფა.

Primary დატაცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში DR დატაცენტრში განთავსებულ სერვერულ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა მოხდეს ნახევრად ავტომატური მეთოდით და DR დატაცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 20-30 წუთში.

### სისტემური ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

სისტემურმა ადმინისტრატორმა უნდა უზრუნველყოს ზემოთ ჩამოთვლილი ფიზიკური სერვერების, სტორიჯების, ვირტუალური სერვერების ოპერაციული სისტემების, ვირტუალური სერვერების სამართავი ოპერაციული სისტემების, ვირტუალური სერვერების და მასზე დაყენებული ოპერაციული სისტემების, დამატებითი სერვერული პროგრამული უზრუნველყოფების სრული ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა
- ინციდენტების მართვა
- პრობლემების მართვა
- ცვლილებების მართვა
- განახლებების მართვა
- ხელმისაწვდომობის მართვა
- ყოველდღიური, ყოველკვირეული და ყოველთვიური რეზერვირების პროცესების მართვა (სისტემების, აპლიკაციების)
- სერვერების, ოპერაციული სისტემები და აპლიკაციების უსაფრთხოების მართვა
- სერვერების ლიცენზიების, სერთიფიკატების და საგარანტიო მომსახურებების მართვა
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება

**შენიშვნა:** საჭიროების შემთხვევაში ჩვენი კომპანიის მოთხოვნით სისტემური ადმინისტრატორი უნდა განთავსდეს სათაო ოფისის ტერიტორიაზე, რაც უნდა უზრუნველყოფილი იყოს მოთხოვნიდან მეორე დღესვე. ამის გარდა დატაცენტრებში ჩასატარებელი სამუშაოების შემთხვევაში მას უნდა შეეძლოს არასამუშაო დროს, შესაბამისი სამუშაოების ადგილზე ჩატარება. აღნიშნულმა მოთხოვნამ არ უნდა გამოიწვიოს სერვისის ღირებულების გაზრდა.

### ქსელური მოწყობილობების (სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები) ადმინისტრირება

#### არსებული ქსელური ინფრასტრუქტურა

ქსელური აპარატურა გადანაწილებულია ორ DataCentre-ში (Primary და DR დატაცენტრები), სათაო ოფისში და ფილიალებში.

თითოეულ დატაცენტრი ინტერნეტთან დაკავშირებული 2 სხვადასხვა პროვაიდერის მიერ მიწოდებული ინტერნეტით. დატაცენტრებში განთავსებული ინფრასტრუქტურა ფიზიკურად ერთმანეთთან დაკავშირებული 2 წყვილი ოპტიკურ-ბოჭკოვანი კაბელით.

Primary დატაცენტრში განთავსებული სერვერების ერთმანეთთან, ინტერნეტ არხებთან და DR დატაცენტრის ინფრასტრუქტურასთან დასაკავშირებლად გამოყენებულია 1+1 რაოდენობის Cisco-ს სერვერული სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები და გარე სვიჩები.

DR დატაცენტრში განთავსებული სერვერების ერთმანეთთან, ინტერნეტ არხებთან და Primary დატაცენტრის ინფრასტრუქტურასთან დასაკავშირებლად გამოყენებულია თითო Cisco-ს სერვერული სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები და გარე სვიჩები.

სათაო ოფისში გამოყენებულია 2 სხვადასხვა პროვაიდერის მიერ მიწოდებული ინტერნეტ არხები, რომელთა საშუალებითაც უზრუნველყოფილია VPN ტუნელების მუშაობა Primary და DR დატაცენტრებთან დასაკავშირებლად, რისთვისაც გამოყენებულია Cisco-ს სვიჩები, მარშუტიზატორები, WiFi AP-ები და მათი კონტროლერები.

ფილიალები სათაო ოფისთან და დატაცენტრებთან დაკავშირებულია ინტერნეტარხების (სარელო არხები, ოპტიკურ ბოჭკოვანი კაბელები და 4G მოდემები) საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით, რისთვისაც გამოყენებულია Cisco-ს მარშუტიზატორები.

Primary და DR დატაცენტრებში უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად განთავსებულია შიდა ფაირვოლები, ხოლო სათაო ოფისში განთავსებულია Barracuda Next Generation ტიპის ფაირვოლი.

Primary და DR დატაცენტრები დაკავშირებულია Amazon-ის cloud ინფრასტრუქტურასთან ინტერნეტარხების საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით.

Primary დატაცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში DR დატაცენტრში განთავსებულ ქსელურ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით და DR დატაცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 20-30 წუთში.

ქსელის ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

ქსელურმა ადმინისტრატორმა უნდა უზრუნველყოს ზემოთ ჩამოთვლილი ქსელური მოწყობილობების ფიზიკური და ლოგიკური ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა
- ინციდენტების მართვა
- პრობლემების მართვა
- ცვლილებების მართვა
- განახლებების მართვა
- ხელმისაწვდომობის მართვა
- დატაცენტრების, სათაო ოფისის და ქსელური მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა
- მოწყობილობების ლიცენზიების და საგარანტიო მომსახურებების მართვა
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტიინგი

შენიშვნა: საჭიროების შემთხვევაში, სათაო ოფისში და ფილიალებში განთავსებული ქსელური აპარატურის პრობლემების მოსაგვარებლად, ქსელის ადმინისტრატორს შესაძლებელია დასჭირდეს ადგილზე მისვლა. ამის გარდა დატაცენტრებში ჩასატარებელი სამუშაოების შემთხვევაში მას უნდა შეეძლოს არასამუშაო დროს, შესაბამისი სამუშაოების ადგილზე ჩატარება. აღნიშნულმა მოთხოვნამ არ უნდა გამოიწვიოს სერვისის ღირებულების გაზრდა.

## რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირება

### არსებული მონაცემთა ბაზების ინფრასტრუქტურა

რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერები გადანაწილებულია ორ DataCentre-ში (Primary და DR დატაცენტრები).

თითოეულ DataCentre-ში განთავსებულია მონაცემთა ბაზების სერვერების კლასტერები (MS SQL, Mongo, Redis), რითაც უზრუნველყოფილია მონაცემთა ბაზების მდგრადობა და სისწრაფე (აუცილებელი მოთხოვნაა - მონაცემთა ბაზებიდან მონაცემების მოთხოვნაზე (request) პასუხის 3 წამის განმავლობაში დაბრუნება).

Primary დატაცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში DR დატაცენტრში განთავსებულ მონაცემთა ბაზების სერვერებზე გადართვა უნდა მოხდეს ნახევრად ავტომატური მეთოდით და DR დატაცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 20-30 წუთში.

### რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორმა უნდა უზრუნველყოს ზემოთ ჩამოთვლილი სერვერების, სრული ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა
- ინციდენტების მართვა
- პრობლემების მართვა
- ცვლილებების მართვა
- განახლებების მართვა
- ხელმისაწვდომობის მართვა
- ყოველდღიური, ყოველკვირეული და ყოველთვიური რეზერვების პროცესების მართვა (მონაცემთა ბაზების)
- მონაცემთა ბაზების უსაფრთხოების მართვა
- მონაცემთა ბაზების სერვერების ლიცენზიების მართვა
- მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება
- მოთხოვნისამებრ მონაცემთა ბაზებიდან ყოველდღიური ან/და პერიოდული საოპერაციო რეპორტირება (ფინანსური და სხვა სტატისტიკური ტიპის რეპორტები)

## ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის, და ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების ადმინისტრირება

### არსებული ინფრასტრუქტურა

სატელეფონო სადგურის პროგრამული უზრუნველყოფა დაყენებულია ორ DataCentre-ში (Primary და DR დატაცენტრები). სერვერებზე დაყენებულია CentOS-ის ოპერაციული სისტემები, Sangoma PBX სატელეფონო სადგურის პროგრამული უზრუნველყოფა და PBXact Call Center ქოლ ცენტრის პროგრამული მოდული. აღნიშნულ სატელეფონო სადგურზე დაკონფიგურირებულია IVR, call forwarding, call recording-ის ფუნქციონალები, რომლებიც უზრუნველყოფენ 24 საათიანი ქოლცენტრის

უწყვეტ რეჟიმში მუშაობას და ოფისის სტანდარტული რეცეფციის ფუნქციონალის მუშაობას სტანდარტული სამუშაო საათების განმავლობაში.

ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების შემადგენელი ნაწილები (კამერები და ჩამწერი მოწყობილობები) დაყენებულია სათაო ოფისში და თითოეულ ფილიალში ცალ-ცალკე. მიმდინარეობს ვიდეო სამეთვალყურეო კამერებიდან მიღებული სიგნალების უწყვეტად ჩაწერა. უზრუნველყოფილია არანაკლებ 25-30 დღიანი ჩანაწერების შენახვა.

Primary დატაცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში DR დატაცენტრში განთავსებულ ციფრულ სატელეფონო სადგურის სერვერებზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით და DR დატაცენტრზე გადართვის შემდეგ სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 20-30 წუთში.

ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის და ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

ადმინისტრატორმა უნდა უზრუნველყოს ზემოთ ჩამოთვლილი სისტემების ფიზიკური და ლოგიკური ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა (სერვერები, შესაბამისი მოდულები, შიდა ტელეფონები, სოფტ ტელეფონები)
- ინციდენტების მართვა
- პრობლემების მართვა
- ცვლილებების მართვა
- განახლებების მართვა
- ხელმისაწვდომობის მართვა
- სერვერების და მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა
- სერვერების ლიცენზიების და ტელეფონების საგარანტიო მომსახურებების მართვა
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტიინგი

## აიტი სერვისების კატალოგი

ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი აიტი მომსახურება საჭიროა შემდეგი აიტი სერვისების მისაღებად:

		სერვისები			
		სერვისის დასახელება	ქვე სერვისის დასახელება	სამუშაო დრო	კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)
სადაზღვევოს პოლიცების მართვის ელექტრონული სისტემა	Accumatica Core	IIS სერვერი	24/7	მაღალი	
	მოლარეების სერვისი	IIS სერვერი	24/7	მაღალი	
	გარე გაყიდვების (biling) სერვისი	IIS სერვერი	24/7	მაღალი	
	ჯარიმების ელექტრონული სერვისი (საპატრულო)	არალელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერი (Redis)	24/7	მაღალი	
		Job სერვერი	24/7	მაღალი	
	დოკუმენტების გენერაციის და შენახვის სერვისი	დოკუმენტების გენერაციის აპლიკაციის სერვერი - IIS სერვერი	24/7	მაღალი	
		ფაილების შენახვის ცენტრალური სერვერი	24/7	მაღალი	
	შეტყობინებების გაგზავნის სერვერი (sms, e-mail)	არალელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერი (mongoDB)	24/7	მაღალი	
		Job სერვერი	24/7	მაღალი	
	windows-ის განახლებების მართვა	WSUS -ის სერვერი	24/7	მაღალი	
		განახლებების პოლიტიკები AD-ში	24/7	მაღალი	
	ანტივირუსი	Symantec antivirus server for servers	24/7	საშუალო	
	მონაცემების რეზერვირება	Backup სერვერი	24/7	დაბალი	
		Backup-ის მოწყობილობა	24/7	დაბალი	
მონაცემთა ბაზების ცენტრალური სერვერი	MS SQL სერვერი	24/7	მაღალი		
ინტერნეტი	ინტერნეტი	Primary დატაცენტრი	24/7	მაღალი	
		DR დატაცენტრი	24/7	მაღალი	
		სათაო ოფისი	24/7	საშუალო	
		სათაო ოფისის საიტების დაბლოკვის სისტემა	24/7	დაბალი	
		სათაო ოფისის wifi	24/7	საშუალო	
		ფილიალები	24/7	დაბალი	
კავშირის არხები	VPN ტუნელი	VPN ტუნელი - ბანკები - დატაცენტრები	24/7	მაღალი	
		VPN ტუნელი - შსს - დატაცენტრები	24/7	მაღალი	
		VPN ტუნელი - მაგთი (sms და ფილიალების მოდემები)- დატაცენტრები	24/7	მაღალი	

		VPN ტუნელი - სილკნეტი (სატელეფონო მომსახურება) - დატაცენტრები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - ფილიალები - დატაცენტრები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - სათაო - დატაცენტრები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - ფილიალები - სათაო	24/7	დაბალი
	Dark-Fiber	ოპტიკური კავშირის არხები - Primary დატაცენტრი - DR დატაცენტრი	24/7	საშუალო
შიდა სატელეფონო სისტემა და გარე ზარების მიღების	PBX	PBX სერვერი	24/7	მაღალი
		შიდა ტელეფონები (ფიზიკური და სოფტი)	24/7	მაღალი
		რეცეფცია	ორშ.-პარ. 09:00-18:00	დაბალი
		ქოლცენტრი	24/7	მაღალი
		ზარების ჩაწერა	24/7	საშუალო
		IVR	24/7	საშუალო
უსაფრთხოება	უსაფრთხოების მართვა	დატაცენტრების ფაირვოლები	24/7	საშუალო
		მომხმარებელთა უფლებები AD-ში	24/7	მაღალი
		სათაო ოფისის ფაირვოლი	24/7	დაბალი
ოფისის შიდა სერვისები	საბუღალტრო სერვისი	FMG server	ორშ.-კვირა. 09:00-23:00	დაბალი
	Codex სერვისი	Codex server	ორშ.-პარ. 09:00-18:00	დაბალი
	ლოკალური ფაილების საერთო სანახი	Local File server	ორშ.-პარ. 09:00-18:00	დაბალი
	თანამშრომელთა დაშვების სისტემა	Access control server	ორშ.-პარ. 09:00-18:00	დაბალი
მონიტორინგის სერვისები	მონიტორინგი	Server-ების, ქსელური მოწყობილობების ინტერნეტ და სხვა ქსელური არხების, სერვისების მონიტორინგის სერვერი	24/7	მაღალი
		მოწყობილობების ინვენტარიზაციის სერვერი (Accet management სერვერი)	24/7	დაბალი

ინციდენტების მართვა	HelpDesk-ის მართვის სისტემა (უნდა ჰქონდეს ავტოსორისინგის გამწევ კომპანიას და ჩვენგან შესული ticket-ები უნდა აღირიცხებოდეს)	HelpDesk სერვერი	24/7	დაბალი
---------------------	--	------------------	------	--------

ამ სერვისების კრიტიკულობის დონიდან გამომდინარე საჭიროა უზრუნველყოფილი იყოს შემდეგი SLA:

SLA			
		რეაგირების დრო	სავარაუდო აღდგენის დრო
კრიტიკულობის დონე	მაღალი	05 წუთი	30 წუთი
	საშუალო	15 წუთი	60 წუთი
	დაბალი	60 წუთი	300 წუთი



## დამატებითი მოთხოვნები

### სერვისის მიღების წინ აუცილებელი მოთხოვნები

- აუცილებელია სერვისის მომწოდებელ კომპანიას ჰქონდეს ინციდენტების აღრიცხვის თავისი (სასურველია ლიცენზირებული) პროგრამული უზრუნველყოფა, სადაც მაქსიმალურად ავტომატურად უნდა ფიქსირდებოდეს ნებისმიერი ტიპის ტექნიკური, თუ პროგრამული ინციდენტები. ასევე ამ სისტემაში უნდა იყოს შესაძლებელი, სერვისის მომწოდებელი ოპერატორის მიერ ინციდენტების ხელით დაფიქსირება. ამ სისტემაში უნდა იყოს ჩვენი კომპანიის ინფრასტრუქტურის დამატების შესაძლებლობა.
- კომპანიას უნდა ჰქონდეს ე.წ. ცხელი სატელეფონო ხაზი, რომელიც იმუშავებს 24/7 რეჟიმში მთელი წლის განმავლობაში შეუფერხებლად და რომელსაც უნდა ჰქონდეს ინციდენტების დაფიქსირების შესაძლებლობა ჩვენი თანამშრომლების მიერ სატელეფონო ზარების ან ელ-ფოსტის შეტყობინებების მიღების საფუძველზე.
- ჩვენზე უნდა იყვნენ გამოყოფილი ზემოთ მითითებული ინჟინრები.
- სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა გააჩნდეს, (სასურველია ლიცენზირებული) მონიტორინგის სისტემა სერვერული აპარატურის, ვირტუალური სერვერების, სერვისების, ქსელური აპარატურის, ინტერნეტ არხების და სხვა ქსელური არხების მონიტორინგისათვის. ჩვენი ინფრასტრუქტურა უნდა დაუკავშირდეს (უწყვეტად) აღნიშნულ სერვერს საიდანაც მიღებული კრიტიკული შეტყობინებებს ავტომატურად დაამუშავებს სერვისის მომწოდებელ კომპანიის ინციდენტების აღრიცხვის სისტემა და შესაბამისი შეტყობინებები ავტომატურად დაეგზავნება ადმინისტრატორებს და საჭიროების შემთხვევაში ჩვენი კომპანიის თანამშრომლებს.
- სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს, ჩვენ სერვერულ ინფრასტრუქტურაში ზემოთ მითითებული მონიტორინგის სისტემის ანალოგიური სისტემის დაყენება, სერვერული აპარატურის, ვირტუალური სერვერების, სერვისების, ქსელური აპარატურის, ინტერნეტ არხების და სხვა ქსელური არხების მონიტორინგისათვის, საიდანაც მიღებული კრიტიკული შეტყობინებები ავტომატურად დაეგზავნება ჩვენი კომპანიის თანამშრომლებს.
- სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ სერვისული მომსახურების დაწყებამდე უნდა შეისწავლოს არსებული აიტი ინფრასტრუქტურა და შემოგვთავაზოს შესაბამისი ცვლილებები უფასოდ (შესაძლებელია მცირედი აუცილებელი ხარჯები, დამატებითი ტექნიკური ან პროგრამული უზრუნველყოფის შეძენისათვის) და სერვისების გათიშვის გარეშე.
- ზემოთ მოთხოვნილი აიტი აუთოსორსინგის სერვისების 20%-25% ზრდის შემთხვევაში მომსახურების ღირებულება არ უნდა გაიზარდოს.

### კომპანიის გამოცდილების დამადასტურებელი უცილებელი მოთხოვნები

- აიტი აუთოსორსინგის სფეროში მინიმუმ 4 წლიანი გამოცდილება. გთხოვთ გადმოგზავნოთ თქვენი პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
- ბოლო 2 წლის განმავლობაში სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა ჰყავდეს 10 ან მეტი აიტი აუთოსორსინგის მიმღები კონტრაქტორები, რომლებთანაც დადებული იყო მინიმუმ 1 წლიანი მომსახურების ხელშეკრულებები. გთხოვთ გადმოგზავნოთ შესაბამისი კომპანიის დასახელებები, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და სარეკომენდაციო წერილები.

### კომპანიის სპეციალისტების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი უცილებელი მოთხოვნები

- კომპანიას აიტი აუტოსორინგის მიმართულებაში უნდა ჰყავდეს ჩართული მინიმუმ 2-2 სისტემური ადმინისტრატორი, ქსელის ადმინისტრატორი, რელაციურ მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, VOIP-ის ადმინისტრატორი. გთხოვთ გადმოგვიგზავნოთ ამ სპეციალისტების მონაცემები თანამდებობების მითითებით.
- ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტოსორინგის მიმართულებით გამოყოფილი უნდა იყოს ორ-ორი სისტემური ადმინისტრატორი, ქსელის ადმინისტრატორი, რელაციურ მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, VOIP-ის ადმინისტრატორი. თითოეულ მათგანს შესაბამისი მიმართულებით უნდა ჰქონდეს მინიმუმ 3 წლიანი გამოცდილება. ასევე ჩვენს სერვისებზე მომაგრებული სპეციალისტი უნდა იყოს საქართველოს მოქალაქე და უნდა ცხოვრობდეს საქართველოში. გთხოვთ გადმოგვიგზავნოთ ამ სპეციალისტების CV-ები თანამდებობების მითითებით და მოქალაქის პირადობის მოწმობების ასლები.

შენიშვნა:

\* საჭიროების შემთხვევაში ჩვენი კომპანიის მოთხოვნით სისტემური ადმინისტრატორი უნდა განთავსდეს სათაო ოფისის ტერიტორიაზე, რაც უნდა უზრუნველყოფილი იყოს მოთხოვნიდან მეორე დღესვე. ამის გარდა დატაცენტრებში ჩასატარებელი სამუშაოების შემთხვევაში მას უნდა შეეძლოს არასამუშაო დროს, შესაბამისი სამუშაოების ადგილზე ჩატარება. აღნიშნულმა მოთხოვნამ არ უნდა გამოიწვიოს სერვისის ღირებულების გაზრდა.

\*\* საჭიროების შემთხვევაში, სათაო ოფისში და ფილიალებში განთავსებული ქსელური აპარატურის პრობლემების მოსაგვარებლად, ქსელის ადმინისტრატორს შესაძლებელია დასჭირდეს ადგილზე მისვლა. ამის გარდა დატაცენტრებში ჩასატარებელი სამუშაოების შემთხვევაში მას უნდა შეეძლოს არასამუშაო დროს, შესაბამისი სამუშაოების ადგილზე ჩატარება. აღნიშნულმა მოთხოვნამ არ უნდა გამოიწვიოს სერვისის ღირებულების გაზრდა.

- ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტოსორინგის მიმართულებით გამოყოფილი სპეციალისტებს (თითოეული მიმართულებით ერთს მაინც) უნდა ჰქონდეთ კვალიფიკაციის დამადასტურებელი შემდეგი მინიმალური სერთიფიკატები:
  - სისტემური ადმინისტრატორი - MCSA ან MCSE ან VCP ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - ქსელის ადმინისტრატორი და VOIP-ის ადმინისტრატორი - CCNP ან უფრო მაღალი
  - რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი - MCSA (MS SQL-ის ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდით) ან MS SQL-ის ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი ან Oracle Database Foundations ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი, ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი - MongoDB-ის ადმინისტრირების/დეველოპინგის სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი

შენიშვნა: გთხოვთ გადმოგვიგზავნოთ სერთიფიკატების დასკანერებული ასლები.

**გამოსაგზავნი მასალები**

დაინტერესების შემთხვევაში გთხოვთ ერთი კვირის ვადაში მოგვაწოდოთ შემდეგი მასალები:

1. სერვისის აღწერილობა დეტალურად, ჯამური ღირებულება (2018 წლის 1 მაისიდან 2018 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით) და ყოველთვიური გადასახადი (ინვოისის სახით)

2. კომპანიის პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
3. აიტი აუტსორსინგის მიმართულებით თქვენი კომპანიის კონტრაქტორი კომპანიების დასახელებები, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და სარეკომენდაციო წერილები.
4. ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტსორსინგის მიმართულებით სავარაუდოდ მომაგრებული სპეციალისტების სია, თანამდებობების მითითებით, მოთხოვნილი მათი სერთიფიკატების და მათივე საქართველოს მოქალაქის პირადობის მოწმობის ასლებით.

**შენიშვნა:** ტენდერში გამარჯვებულ კომპანიასთან დაიდება ხელშეკრულება, სადაც გათვალისწინებული იქნება 1 თვიანი გამოსაცდელი ვადა. ამ პერიოდის განმავლობაში თუ კომპანია არაჯეროვანად შეასრულებს ხელშეკრულებით დაკისრებულ ვალდებულებებს, ხელშეკრულებაში გათვალისწინებული იქნება შესაბამისი საჯარიმო სანქციები.

ჩამოთვლილი სატენდერო დოკუმენტაცია მოგვაწოდეთ, დალუქული კონვერტით 2018 წლის 20 აპრილის 10:00 საათიდან არა უგვიანეს 2018 წლის 25 აპრილის 18:00 საათისა, მისამართზე ქ. თბილისი, ი. მოსაშვილის ქ. 24.

ტენდერის პროცედურების და შესყიდვების მიმართულებით საკონტაქტო პირი ნიკოლოზ მინდიაშვილი, საკონტაქტო პირის ელ-ფოსტის მისამართი: nmindiasvili@tpl.ge, მობ: 591 404046

ტექნიკური საკითხების მიმართულებით საკონტაქტო პირი გიორგი გიორგანაშვილი, საკონტაქტო პირის ელ-ფოსტის მისამართი: ggiorghanashvili@tpl.ge , მობ: 595 184444