

ტენდერი IT ინფრასტრუქტურის და IT სერვისების მართვის  
პროგრამული გადაწყვეტილებების შესყიდვაზე

საკონტაქტო პირი:

სახელი/გვარი:	ლევან იაშვილი
ელ-ფოსტა:	<a href="mailto:l.iashvili@socar.ge">l.iashvili@socar.ge</a>
მობ.:	+995577105570

**ზოგადი აღწერა:** შპს სოკარ ენერჯი ჯორჯია აცხადებს ტენდერს ManageEngine Endpoint Central - IT ინფრასტრუქტურის მართვის და ManageEngine ServiceDesk Plus - IT სერვისების მართვის პროგრამული გადაწყვეტილებების შესყიდვაზე თანმდევი დანერგვითი სამუშაოებით.

ორივე პროგრამული გადაწყვეტილება უნდა იყოს ერთმანეთში ინტეგრირებული

ინტეგრაციის საფუძველზე ტექნიკოსებს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა IT სერვისების მართვის პროგრამული გადაწყვეტილებიდანვე რეაგირება მოახდინოს შემოსულ მოთხოვნა/ინციდენტზე დისტანციური წვდომის საშუალებით, IT ინფრასტრუქტურის მართვის პროგრამულ გადაწყვეტილებაში არსებულ მოწყობილობებზე.

### **შესრულების ვადები:**

ლიცენზიის მიწოდება - ხელშეკრულების გაფორმებიდან არაუმეტეს 5 სამუშაო დღეში.

ორივე დანერგვითი სერვისი უნდა მიმდინარეობდეს პარალელურად და უნდა დაიწყოს ლიცენზიების აქტივაციიდან არაუმეტეს 5 სამუშაო დღეში, რომლის ხანგრძლივობაც იქნება შემდეგი:

- ცენტრალური კონსოლიდან IT ინფრასტრუქტურის სამართავი პროგრამული გადაწყვეტილება - არაუმეტეს 60 სამუშაო დღე.
- IT სერვისების მართვის პროგრამული გადაწყვეტილება - არაუმეტეს 70 სამუშაო დღე.

### **საკვალდებულო მოთხოვნები:**

1. პრეტენდენტმა ორივე პროდუქტისთვის უნდა წარმოადგინოს შემოთავაზებული ბრენდის მწარმოებლის ავტორიზაციის წერილი (MAF) ტენდერის ნომრის მითითებით, რომელიც დათარიღებული უნდა იყოს ტენდერის გამოცხადების თარიღის შემდეგ.
2. პრეტენდენტმა უნდა წარმოადგინოს შემოთავაზებული IT ინფრასტრუქტურის სამართავი პროგრამული გადაწყვეტილებისთვის კვალიფიკაციის დამადასტურებელი ტექნიკოსის სერტიფიკატი და მოთხოვნებისა და ინციდენტების მართვის პროგრამული გადაწყვეტილებისთვის იმპლემენტაციის ექსპერტის აქტიური სერტიფიკატი
3. პრეტენდენტს ორივე პროდუქტისთვის უნდა გააჩნდეს თითოეულზე ანალოგიური შესყიდვის ობიექტების მიწოდების გამოცდილების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, ჯამში არანაკლებ 2 (ორი) შესრულებული ხელშეკრულება. აღნიშნულის დამადასტურებლად შესაძლებელია გამოიყენოს ხელშეკრულებები და მიღება-ჩაბარების აქტები, ან ცხრილი სატენდერო განცხადების SPA/CMR/NAT/MEP ნომრების მითითებით;

**IT ინფრასტრუქტურის მართვის სისტემის ზოგადი მოთხოვნები::**

- პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა გააჩნდეს შესაძლებლობა განთავსდეს, როგორც ფიზიკურ ასევე ვირტუალურ გარემოში;
- პროგრამული უზრუნველყოფა უნდა იყოს On-Premise
- ოპერაციული სისტემების თავსებადობა: Windows Server 2019 და 2022, MS windows, MAC OS, და Linux მოწყობილობებზე აგენტების ინსტალაციის მხარდაჭერა.
- ტექნიკოსთა რაოდენობა - არანაკლებ 50
- სისტემა უნდა მოემსახუროს არანაკლებ 3000 მოწყობილობას (Endpoint)
- ლიცენზირების ტიპი: ყოველწლიური (Annual Subscription)
- თავსებადობა შემდეგ სტანდარტებთან:
  - ISO 27001:2013
  - GDPR

### ფუნქციონალის აღწერა

- Dashboard-ი ძირითადი ინფორმაციით აღრიცხული სისტემების შესახებ
- ქსელში არსებული კომპიუტერების მართვა ერთიანი ცენტრალური კონსოლიდან
- კომპიუტერზე კონფიგურაციის ცვლილება ცენტრალური კონსოლიდან, მათ შორის:
- პრინტერის ჩამატება
- ეკრანის რეზოლუციის ცვლილება
- ფონტების ინსტალაცია
- მომხმარებლების მენეჯმენტი კომპიუტერზე
- შეტყობინების გაგზავნა Popup-ის სახით
- კომპიუტერზე რეგისტრების ცვლილება (Registry Edit)
- სერვისების კონტროლი
- კონფიგურაციების შაბლონები შექმნის შესაძლებლობა
- კომპიუტერებზე დისტანციურად პროგრამული უზრუნველყოფის ინსტალაცია
- Powershell-ის Custom სკრიპტების გაშვება დისტანციურად
- Single-Sign-On-ის მხარდაჭერა
- სერტიფიკატების მენეჯმენტი
- ავტომატური პაჩების მენეჯმენტი
- პაჩების ავტომატური ინსტალაცია
- სერვის პაკების(Service Packs) ინსტალაცია
- OS Update-ების მენეჯმენტი მობილურ მოწყობილობებზე
- პაჩების Self Service პორტალი
- აპლიკაციების კატალოგი და Self Service პორტალი მობილური მოწყობილობებისათვის
- Executable ფაილების დაბლოკვა
- Hardware და Software ინვენტარის მენეჯმენტი
- მობილური დევაისების ლოკაციის თრექინგი
- Software ლიცენზიების მართვა
- დისტანციური წვდომა კომპიუტერებთან
- დისტანციური წვდომის სესიების ვიდეო ჩანაწერების წარმოება
- Multi-Monitor-ის მხარდაჭერა დისტანციური წვდომისას
- აგენტების ავტომატური განახლება
- აგენტების დისტანციურად ინსტალაციის მხარდაჭერა
- დისტანციური წვდომა მობილურ მოწყობილობებთან
- ფაილების ტრანსფერი დისტანციური წვდომით
- აუდიო და ვიდეო ზარი
- ფაილების დისტანციურად გადაცემა
- დისტანციური სისტემის მენეჯმენტი(Services, Task Manager, File Manager, Device Manager)
- კომპიუტერის დისტანციური ჩართვა(Wake-on LAN)
- ალერტები კომპიუტერის კონფიგურაციის ცვლილებისას
- USB მოწყობილობების დაბლოკვა
- პაჩებისა და კონფიგურაციების ინსტალაციისათვის წინაპირობების გაწერის შესაძლებლობა
- Custom სკრიპტის გაშვების მხარდაჭერა
- ადმინისტრატორებისთვის უფლებების განაწილება და მოთხოვნებიზე მორგება
- Active Directory -ასთან ინტეგრაცია და სინქრონიზაცია

- სისტემას უნდა ჰქოდეს ორდონიანი აუთენტიფიკაციის მხარდაჭერა(2FA)
- რეპორტირების შესაძლებლობა (Reports)
- Custom რეპორტების გენერირების საშუალება
- Query რეპორტების გენერირების საშუალება პირდაპირ ბაზიდან
- ჩამენებული ვიდეო და აუდიო ზარების მხარდაჭერა
- რეპორტების ავტომატური გენერირება PDF, CSV და XLS ფორმატებში მათი მეილზე გადაგზავნით
- Secure Gateway-ს მხარდაჭერა ლოკალური ქსელის გარეთ მყოფი კომპიუტერების უსაფრთხო მენეჯმენტისთვის

IT სერვისების მართვის სისტემის ზოგადი მოთხოვნები:

- IT სერვისების მართვის სისტემა უნდა იყოს მრავალენოვანი და მათ შორის ქართულიენოვანი ინტერფეისით;
- პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა გააჩნდეს შესაძლებლობა განთავსდეს, როგორც ფიზიკურ ასევე ვირტუალურ გარემოში;
- პროგრამული უზრუნველყოფა უნდა იყოს On-Premise
- ოპერაციული სისტემების თავსებადობა: Windows Server 2019 და 2022
- IT სერვისების მართვის სისტემის ტექნიკოსთა რაოდენობა - არანაკლებ 50;
- სისტემა უნდა მოემსახუროს არანაკლებ 3000 ნოდს (მოწყობილობას)
- ლიცენზირების ტიპი: ყოველწლიური (Annual Subscription)
- სისტემა თავსებადი უნდა იყოს ITIL V3 და V4 პრაქტიკებთან.

### ფუნქციონალის აღწერა:

- ინციდენტების და მოთხოვნების მართვის მოდული ( Incident/Request Management )
- სისტემას უნდა გააჩნდეს სერვის კატალოგის მოდული დამატების შესაძლებლობა (Service Catalogue)
- ინციდენტის სხვა ტექნიკოსთან გაზიარების შესაძლებლობა (shear the request)
- ავტომატურად თიქეტების მიმაგრების შესაძლებლობა (Automatic Ticket Dispatch)
- სერვის დონეების მართვის მოდული (SLA Management)
- სისტემას უნდა გააჩნდეს მომხმარებლების მართვის პორტალი (Self Service Portal)
- სისტემას უნდა გააჩნდეს ქართული ენის არჩევის საშუალება (multi language)
- IT გარემოში არსებული ყველა ერთეულის ცენტრალიზებული საცავის შექმნის საშუალება (CMDB)
- ცოდნის მართვის მოდული (Knowledge Base)
- ჰელფ დესკ საკითხების დეტალური რეპორტირების ფუნქციონალი (Help Desk Reports)
- მოთხოვნების დაგეგმვა (Requests scheduling).
- ურთიერთდამოკიდებული თასქების მართვის შესაძლებლობა (Handle dependent tasks).
- მომხმარებლების დონეზე მოთხოვნების ედიტირების შესაძლებლობა (User-level request editing permission).
- მომხმარებლების მხარეს კონტაქტების განახლების შესაძლებლობა (Update contact details).
- ახლად დამატებულ გადაწყვეტილებაზე დასტურის პროცესის შესაძლებლობა (Approval for newly added solution).
- პროაქტიული და რეაქტიური ავტომატიზაცია ესკალაციაზე. (Proactive and reactive automation of escalations).
- დაშორდის ქასტომიზაციის შესაძლებლობა (Customizable dashboards).
- ფლეშ რეპორტები (Flash reports).
- ანგარიშების შედარების ფუნქციონალი (Query builder)
- მსგავსი საკითხების დაკავშირების შესაძლებლობა (Link similar requests) .
- მოთხოვნების დახურის შესაძლებლობა როგორც ჯგუფის (მართვა, ედიტირება და მინიჭება) (Manage, edit, assign, and close requests as a group).
- მრავალდონიანი SLA - ის ესკალაცია (Multi-level SLA escalations).
- საჭიროების შემთხვევაში ავტომატური ბილინგის მიერთების შესაძლებლობა (Automated Billing)
- აქტივების/მოწყობილობების დეკომპლექტაციის შესაძლებლობა (Asset depreciation assessment)
- სისტემაში კორპორატიული ფერების და ატრიბუტების გამოყენების შესაძლებლობა (Logos, Themes)
- თიქეტების ავტომატური შეტყობინების შესაძლებლობა (SMS, E-mail) – (Automatic email to Ticket conversion)
- აქტივ დირექტორიასთან და LDAP - თან ინტეგრაციის შესაძლებლობა (Active Directory Integration)
- CSV ფაილების იმპორტის შესაძლებლობა (იუზერები, ტექნიკოსები, ასეტები, კონტაქტები, სერვისის კატალოგი, კატეგორიები)
- პრიორიტეტების მატრიცის აწყობის ფუნქციონალი (Priority matrix)
- მომხმარებლების გამოკითხვის სისტემის ფუნქციონალი (User Surveys)
- ტექნიკოსების განრიგის დაგეგმვის კალენდარი (შვებულება, მივლინება, ა.შ.)
- თიქეტების ისტორიის სრული რეპორტირების ფუნქციონალი
- დაშორებული ოფისებიდან მუშაობის შესაძლებლობა (Multi - Site Support)
- სატელეფონო სისტემასთან ინტეგრაციის შესაძლებლობა. (Computer Telephony System Integration)
- თიქეტის ავტომატურად მიმაგრების შესაძლებლობა (Automatic Case Routing)



- დივანების ავტომატური აღმოჩენის შესაძლებლობა (Auto Device Discovery)
- ტექნიკოსების შეტყობინების შესაძლებლობა ტიქეტის მიმაგრების შემთხვევაში (Notify Technicians)
- მომთხოვნების (requesters) შეტყობინების შესაძლებლობა (Notify requester)
- მომთხოვნის (requester) შესაძლებლობა, აკონტროლოს მის მიერ დარეგისტრირებული თიქეტზე მუშაობის პროცესი
- შესაძლებლობა გაიწეროს კონკრეტული წესები თიქეტის დახურვისთვის
- ცოცხალი მიმოწერა ტექნიკოსებთან/ჯგუფთან (Live Chat)
- შესაძლებლობა მიმოწერიდან გაიხსნას თიქეტი (chat setting)
- ინდივიდუალური ან კონკრეტული სასიცოცხლო ციკლის გაწერის შესაძლებლობა ( Workflow automation)
- დასვენების დღეების და სამუშაო საათების კონფიგურაციის შესაძლებლობა
- Knowledge Base ის და გადაწყვეტილებების მონაცემთა ბაზის შექმნის ფუნქციონალი
- აიტი აქტივების აღრიცხვის სრული ფუნქციონალი (Asset Management)
- განაწილებული აქტივების სკანირების საშუალება (Distributed asset scan)
- არა აიტი აქტივების აღრიცხვის სრული ფუნქციონალი (Non-IT Asset Management)
- ბარკოდების გენერირების ფუნქციონალი (Barcode Generation)
- არსებული ბარკოდების სკანირების შესაძლებლობა (Bar code scanning.)
- შესყიდვების აღრიცხვის სრული ფუნქციონალი (Purchase Management)
- კონტრაქტების აღრიცხვის ფუნქციონალი
- პროგრამული უზრუნველყოფის, ლიცენზიების აღრიცხვის შესაძლებლობა
- ტექნიკის აღრიცხვის სრული ფუნქციონალი
- ტექნიკოსების დატვირთულობის ჩარტის ხედვის საშუალება (technician availability chart)
- შემოსულ საკითხების მოგვარებისთვის დახარჯული დროის ანალიზის საშუალება
- ინტეგრაციის შესაძლებლობა, სხვა პროგრამულ უზრუნველყოფებთან
- პრობლემების მართვის სრული ფუნქციონალი (Problem management)
- ცვლილებების მართვის სრული ფუნქციონალი (Change management)
- პროექტების მართვის სრული ფუნქციონალი (Project management)
- გამოშვების მენეჯმენტის სრული ფუნქციონალი (Release management)
- შემოსული საკითხების პროექტებთან და ცვლილებებთან დაკავშირების შესაძლებლობა
- ინფორმაციის უსაფრთხო გაცვლის საშუალება ლოკალურ ბაზასა და დრუბელს შორის, ასევე სხვა აპლიკაციებთან. (Flow Agent)
- დეველოპერი ცვლილებების საშუალება (Developer Space)
- ინტეგრირებული ხელოვნური ინტელექტი (AI)
- სხვადასხვა ფორმატის დოკუმენტების მიმაგრების საშუალება და ამ ფუნქციონალის კონფიგურაცია
- მონაცემთა ბაზის დაარქივების საშუალება და არქივაციის/წაშლის ავტომატიზაცია
- ბექაპირების და მისი დაგეგმვის/ავტომატიზაციის საშუალება
- ორ დონიანი აუტენტიფიკაციის საშუალება
- მონაცემთა ბაზის (Database) განახლება და განახლების დაგეგმვის საშუალება
- შესაძლებლობა გაეგზავნოს შეტყობინება შესაბამის ტექნიკოსს, მონაცემთა ბაზაზე მითითებული ცვლილებების შემთხვევაში
- სერვერების მართვის საშუალება
- HA კონფიგურაციის ინტეგრაციის საშუალება (High Availability)
- აპლიკაციის სახელის ცვლილების საშუალება, უსაფრთხოების მიზნით
- Windows დომენების სკანირების საშუალება

- ქსელის სკანირების საშუალება
- მეილ სერვერის- შემომავალი/გამავალი მეილების კონფიგურაციის საშუალება
- მოთხოვნის ფორმების შექმნის და ქასთომიზაციის შესაძლებლობა
- პროგრამული უზრუნველყოფა, უნდა ინსტალირდებოდეს Windows Server ოპერაციულ სისტემებზე

#### ტექნიკური მხარდაჭერა

- მობილური კლიენტის მხარდაჭერა (iPhone, Android)
- ოპერაციული სისტემის მხარდაჭერა (Windows, Linux)
- მონაცემთა ბაზების მხარდაჭერა (PostgreSQL, MS SQL)

პრედენდენტმა ორგანიზაციამ უნდა განახორციელოს შემოთავაზებული ორივე პროგრამული გადაწყვეტილების სრული ინსტალაცია/იმპლემენტაცია ქვემოთ მოცემული მოთხოვნების შესაბამისად:

**IT ინფრასტრუქტურის მართვის სისტემა:**

1. ინტერვიუ
2. პროგრამული უზრუნველყოფის ინსტალაცია
3. მეილ სერვერის კონფიგურაცია
4. Active Directory-სთან ინტეგრაცია
5. აგენტების კონფიგურაციის გამართვა
6. კლიენტისთვის მორგებული ტექნიკოსების როლების შექმნა
7. პროგრამული უზრუნველყოფის ტესტირება კლიენტის მხარეს
8. ტრენინგი

**IT სერვისების მართვის სისტემა:**

1. ინტერვიუები
2. მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე სამუშაო ციკლის აწყობა
3. მეილის ინტეგრაცია (გამავალი და შემომავალი მეილების კონფიგურაცია)
4. AD სთან ინტეგრაცია
5. ასეტების სკანირება (აგენტების დაყენებით ან CSV ფაილის ატვირთვით)
6. პრობლემების შაბლონების აწყობა/სასიცოცხლო ციკლის გაწერა
7. ცვლილებების შაბლონების აწყობა/სასიცოცხლო ციკლის გაწერა/Workflow -ების აწყობა CAB-თვის
8. პროექტების შაბლონების გაწერა/წვდომების მინიჭება
9. სერვის კატალოგის შექმნა
10. SLA და დადასტურების დონეების გაწერა
11. CMDB კონფიგურაცია
12. რეპორტების კონფიგურაცია - მორგება ორგანიზაციის საჭიროებებზე
13. ტექნიკოსების ჯგუფების გაწერა/წვდომების მინიჭება
14. პროდუქტის ტესტირება კლიენტ კომპანიის მხარეს
15. ტესტირების შემდეგ სოფტში ცვლილებების შეტანა
16. ტრენინგები/სახელმძღვანელო