

## აიტი აუთსორინგის მომსახურების მოთხოვნა

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

აიტი მომსახურება 2022 წლის 01 იანვრიდან 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით.

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. ვირტუალიზაციის და ვირტუალური სერვერების ადმინისტრირება
4. რელაციური მონაცემთა ბაზების(MS SQL) ადმინისტრირება
5. არარელაციური მონაცემთა ბაზების (Mongo DB) ადმინისტრირება
6. არარელაციური დანაწილებული in-memory ტიპი მონაცემთა ბაზების (Redis) ადმინისტრირება
7. აპლიკაციების სერვერების ადმინისტრირება
8. პროგრამების, აპლიკაციების, სერვისების და სერვერების მხარდაჭერა (Application support)
9. ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის ტექნიკური ადმინისტრირება
10. მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის ელექტრონული სისტემის DLP – Data Loss Prevention-ის მართვა
11. ერთიანი მონიტორინგის სისტემის მართვა
12. 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 მონაცემთა ცენტრში (ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები).

თითოეულ მონაცემთა ცენტრში განთავსებულია HP-ის DL360 Gen10 ტიპის რამდენიმე სერვერი, რომელთაც n+1 ტიპის სერვერული კლასტერია აწყობილი. გამოყენებულია საერთო HP MSA ტიპის სტორიჯი. მონაცემთა ცენტრები 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.

მონაცემთა ცენტრებში ვირტუალიზაციისათვის სერვერებზე გაშვებულია Vmware vSph EssPlus ვირტუალიზაციის ოპერაციული სისტემა, რითაც უზრუნველყოფილია 70-მდე ვირტუალური სერვერის ერთდროული მუშაობა.

თავის მხრივ ვირტუალურ სერვერებზე დაყენებულია MS Windows 2016 server და CentOS ოპერაციული სისტემები. MS Windows 2016 server-ები ჩართულია სერვერების, კომპიუტერების და მომხმარებლების ცენტრალიზებულ კატალოგების სერვისში Microsoft Active directory Service.

ცენტრის ძირითადი ელექტრონული სისტემების ვებ-აპლიკაციების მუშაობა უზრუნველყოფილია MS IIS-ის საშუალებით, ხოლო რამდენიმე სერვერზე დაყენებულია აპლიკაციების (Accumatica, HRMS, Elma) core პროგრამული უზრუნველყოფა. სერვერების უწყვეტი მუშაობა, მდგრადობა და დატვირთვის გადანაწილება უზრუნველყოფილია სხვადასხვა ტიპის HA ან LB სისტემებით.

გარდა ზემოთ ჩამოთვლილი ელექტრონული სისტემების სერვერებისა, ცენტრის ინფრასტრუქტურაში არის სხვა სერვერებიც რომლებზეც დაყენებულია:

- WSUS – Microsoft-ის განახლებების სერვისი სერვერებისა და ოფისის კომპიუტერებისათვის, რომელიც ემსახურება ყველა სერვერს და ოფისის კომპიუტერებს.
- Symantec antivirus server - ანტივირუსის ცენტრალიზებული მართვის სერვისი 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.

ძირითად მონაცემთა ცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში სარეზერვო მონაცემთა ცენტრში განთავსებულ სერვერულ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა განხორციელდეს ნახევრად ავტომატური მეთოდით და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 120 წუთში.

სისტემური ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

სერვერების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტი (სისტემური ადმინისტრატორი).

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

- აქტივების მართვა - ფიზიკური და პროგრამული აქტივების აღწერა, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების მოთხოვნა და განხორციელება;
- ინციდენტების მართვა - ყველა ინციდენტების ქვემოთ მოცემული SLA-ის მიხედვით დროული მოგვარება;
- პრობლემების მართვა - პრობლემების იდენტიფიცირება, პრობლემების გადაჭრის მეთოდების და გადაწყვეტილებების მოფიქრება, შეთანხმების შემდეგ შესაბამისი გადაწყვეტილების და მეთოდის სატესტო გარემოში დანერგვა და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა;
- ცვლილებების მართვა და ასევე დეველოპერების მიერ შესრულებული პროგრამული ცვლილებების სამუშაო სერვერებზე გადატანა (Deployment) - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო ცვლილებების სატესტო გარემოში დანერგვა და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა (აღნიშნული ეხება მხოლოდ HRMS სისტემას);
- განახლებების მართვა და ასევე დეველოპერების მიერ შესრულებული პროგრამული განახლებების სამუშაო სერვერებზე გადატანა (Deployment) - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი

და სავალდებულო განახლებების სატესტო გარემოში დანერგვა და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა (აღნიშნული ეხება მხოლოდ HRMS სისტემას);

- ხელმისაწვდომობის მართვა - ფიზიკური და ვირტუალური სერვერების, ასევე ოპერაციული სისტემების ხელმისაწვდომობის მონიტორინგი და ქვემოთ მოცემული SLA-ის შესაბამისად მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.
- სერვერების, ოპერაციული სისტემების და აპლიკაციების უსაფრთხოების მართვა - ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შესაბამისად, სერვერების, ოპერაციული სისტემების და აპლიკაციების უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, უსაფრთხოების მონიტორინგი და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება;
- სერვერების ლიცენზიების და სერთიფიკატების განახლებები;
- სერვერების და მათი ოპერაციული სისტემების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება;
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება.

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, სისტემურმა ადმინისტრატორმა, ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად, უნდა გააძალოს ახალი სერვერები (ფიზიკური, ვირტუალური), უზრუნველყოს ვირტუალური გარემოსა და ოპერაციული სისტემების დაყენება, ასევე უნდა უზრუნველყოს შესაბამისი სერვისების და პროგრამების დაყენება და გამართვა. ასევე იგი უნდა იყოს ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი კომპეტენციის შესაბამისად.

საჭიროების შემთხვევაში სისტემურმა ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს სერვერებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance), წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

შენიშვნა: საჭიროების შემთხვევაში ცენტრის მოთხოვნით სისტემური ადმინისტრატორი უნდა განთავსდეს სათაო ოფისის ტერიტორიაზე, რაც უნდა უზრუნველყოფილი იყოს მოთხოვნიდან მეორე დღესვე. მონაცემთა ცენტრებში 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, DLP) ადმინისტრირება**

### **არსებული ქსელური ინფრასტრუქტურა**

ქსელური აპარატურა გადანაწილებულია ორ მონაცემთა ცენტრში (ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები), სათაო ოფისში და ფილიალებში.

თითოეულ მონაცემთა ცენტრი ინტერნეტთან დაკავშირებული 2 სხვადასხვა ინტერნეტ პროვაიდერის მიერ მიწოდებული ინტერნეტით. მონაცემთა ცენტრებში განთავსებული ინფრასტრუქტურა ფიზიკურად ერთმანეთთან დაკავშირებული 2 წყვილი ოპტიკურ-ბოჭკოვანი კაბელით.

ძირითად მონაცემთა ცენტრში განთავსებული სერვერების ერთმანეთთან, ინტერნეტ არხებთან და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრის ინფრასტრუქტურასთან დასაკავშირებლად გამოყენებულია 1+1 რაოდენობის Cisco-ს სერვერული სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები და გარე სვიჩები.

სარეზერვო მონაცემთა ცენტრში განთავსებული სერვერების ერთმანეთთან, ინტერნეტ არხებთან და ძირითად მონაცემთა ცენტრის ინფრასტრუქტურასთან დასაკავშირებლად გამოყენებულია თითო Cisco-ს სერვერული სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები და გარე სვიჩები.

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

სათაო ოფისში ასავე განთავსებულია Next Generation Firewall-ი, რომლის საშუალებით განხორციელებულია სათაო ოფისის და ყველა ფილიალების ინტერნეტ კავშირის მიწოდება და ამავე ოფისებში განთავსებული კომპიუტერებისათვის ინტერნეტის კონტექსტური დაბლოკვა.

სათაო ოფისთან ინტერნეტ კავშირის არხების გათიშვის შემთხვევაში ფილიალების ინტერნეტ კავშირის უზრუნველყოფა განხორციელებულია მონაცემთა ცენტრის ინტერნეტ არხის გამოყენებით.

ფილიალები სათაო ოფისთან და მონაცემთა ცენტრებთან დაკავშირებულია ინტერნეტ არხების (სარელეო არხები, ოპტიკურ ბოჭკოვანი კაბელები და 4G მოდემები) საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით, რისთვისაც გამოყენებულია Cisco-ს მარშუტიზატორები.

ძირითად და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრების ქსელის ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად მონაცემთა ცენტრებში განთავსებულია შიდა ფაირვოლები, ხოლო სათაო ოფისში განთავსებულია Barracuda Next Generation ტიპის ფაირვოლი.

ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები დაკავშირებულია Amazon-ის cloud ინფრასტრუქტურასთან ინტერნეტ არხების საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით.

ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები ასევე დაკავშირებულია გარე ტექნიკურ, საბილინგო და საფინსაო სერვისების მოწოდებელ და ასევე პოლისების ელექტრონული სერვისებით გამყიდველ კომპანიებთან. აღნიშნული დაკავშირება განხორციელებულია ინტერნეტ არხების საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით

ძირითადი მონაცემთა ცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში სარეზერვო მონაცემთა ცენტრში განთავსებულ ქსელურ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 120 წუთში.

### ქსელის ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტი (ქსელის ადმინისტრატორი).

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

- აქტივების მართვა - ფიზიკური და პროგრამული აქტივების აღწერა, კატალოგიზირება და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების მოთხოვნა და განხორციელება;
- ინციდენტების მართვა - ყველა ინციდენტების ქვემოთ მოცემული SLA-ის მიხედვით დროული მოგვარება;
- პრობლემების მართვა - პრობლემების იდენტიფიცირება, პრობლემების გადაჭრის მეთოდების და გადაწყვეტილებების მოფიქრება, შემუშავება და დანერგვა;

- ცვლილებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო ცვლილებების დანერგვა;
- განახლებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო განახლებების დანერგვა;
- ხელმისაწვდომობის მართვა - ფიზიკური მოწყობილობების, ასევე კავშირის ფიზიკური და ვირტუალური არხების ხელმისაწვდომობის მონიტორინგი და ქვემოთ მოცემული SLA-ის შესაბამისად მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა;
- მონაცემთა ცენტრების და სათაო ოფისის ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა. აღნიშნული თავის მხრივ მოიცავს ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შესაბამისად, ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას, უსაფრთხოების მონიტორინგს და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელებას;
- მოწყობილობების ლიცენზიების დროული განახლებები;
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი;
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება;

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, საჭიროების შემთხვევაში ქსელის ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს ქსელურ მოწყობილობებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance) წინასწარი შეთანხმებით, დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

საჭიროების შემთხვევაში იგი უნდა იყოს ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი კომპეტენციის შესაბამისად.

შენიშვნა: საჭიროების შემთხვევაში მონაცემთა ცენტრებში, სათაო ოფისში და ფილიალებში განთავსებული ქსელური აპარატურის პრობლემების მოსაგვარებლად, ქსელის ადმინისტრატორს შესაძლებელია დასჭირდეს ადგილზე მისვლა. ამის გარდა მონაცემთა ცენტრებში 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 მონაცემთა ცენტრში (ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები).

თითოეულ მონაცემთა ცენტრებში განთავსებულია მონაცემთა ბაზების სერვერების კლასტერები (MS SQL, Mongo, Redis), რითაც უზრუნველყოფილია მონაცემთა ბაზების მდგრადობა და სისწრაფე (ზოგიერთი ელექტრონული სერვისისათვის აუცილებელი მოთხოვნა - მონაცემთა ბაზებიდან მონაცემების მოთხოვნაზე (request) პასუხის 3 წამის განმავლობაში დაბრუნება).

ძირითადი მონაცემთა ცენტრების სრულად გათიშვის შემთხვევაში სარეზერვო მონაცემთა ცენტრებში განთავსებულ მონაცემთა ბაზების სერვერებზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 120 წუთში.

რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტი (მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი).

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

- აქტივების მართვა - რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების აღწერა, კატალოგიზირება და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების მოთხოვნა და განხორციელება;
- ინციდენტების მართვა - ყველა ინციდენტების ქვემოთ მოცემული SLA-ის მიხედვით დროული მოგვარება;
- პრობლემების მართვა - პრობლემების იდენტიფიცირება, პრობლემების გადაჭრის მეთოდების და გადაწყვეტილებების მოფიქრება, შეთანხმების შემდეგ შესაბამისი გადაწყვეტილების და მეთოდის წინასწარი ტესტირება და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში დანერგვა;
- ცვლილებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო ცვლილებების სატესტო გარემოში დანერგვა და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა;
- განახლებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო განახლებების სატესტო გარემოში დანერგვა და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა;
- ხელმისაწვდომობის მართვა - რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ხელმისაწვდომობის მონიტორინგი და ქვემოთ მოცემული SLA-ის შესაბამისად მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.
- ყოველდღიური, ყოველკვირეული და ყოველთვიური რეზერვირების პროცესების მართვა (მონაცემთა ბაზების)
- მონაცემთა ბაზების უსაფრთხოების მართვა - ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შესაბამისად, რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, უსაფრთხოების მონიტორინგი და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება
- მონაცემთა ბაზების ლიცენზიების განახლებები;
- მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი;
- მოთხოვნისამებრ მონაცემთა ბაზებიდან ყოველდღიური ან/და პერიოდული საოპერაციო რეპორტების ამოღება და დამკვეთისათვის მიწოდება (ფინანსური და სხვა სტატისტიკური ტიპის რეპორტები);
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება;

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, საჭიროების შემთხვევაში რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს მონაცემთა ბაზების მართვის სისტემებზე ან თვით მონაცემთა ბაზებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance) წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

საჭიროების შემთხვევაში იგი უნდა იყოს ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი კომპეტენციის შესაბამისად.

პროგრამების და მათი სერვერების, აპლიკაციების და მათი სერვერების, პროგრამული სერვისების და მათი სერვერების მხარდაჭერა

არსებული პროგრამული სერვერების ჩამონათვალი

პროგრამული სერვერები და სერვისები გადანაწილებულია ორ მონაცემთა ცენტრში (ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები).

სერვერების უწყვეტი მუშაობა, მდგრადობა და დატვირთვის გადანაწილება უზრუნველყოფილია სხვადასხვა ტიპის HA ან LB სისტემებით.

ცენტრის ავტომატიზებული ელექტრონული სისტემების მუშაობა უზრუნველყოფილია შემდეგი პროგრამული და აპლიკაციების სერვერების/სერვისების გამოყენებით:

- Accumatica core application server (MS IIS)
- Web site and agent portal SPA server (MS IIS on AWS)
- Web site and agent portal application service (MS IIS on AWS)
- Patrol service (MS IIS)
- JOB service for Redis DB (MS IIS)
- Document streaming server (MS IIS on AWS)
- Document generation service (MS IIS)
- Cashier portal SPA server (MS IIS)
- Cashier portal application service (MS IIS)
- Document storage server (MS IIS) - შიდა საბუღალტრო სერვერი
- Notification server (MS IIS) with Mongo DB
- HRMS core application server (MS IIS)
- HRMS portal server (MS IIS)
- Elma portal server (Apache)
- სხვა აპლიკაციების სერვერები

პროგრამების და მათი სერვერების, აპლიკაციების და მათი სერვერების, პროგრამული სერვისების და მათი სერვერების მხარდაჭერის სპეციალისტის მოთხოვნა

პროგრამების და მათი სერვერების, აპლიკაციების და მათი სერვერების, პროგრამული სერვისების და მათი სერვერების მხარდაჭერისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტი (აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი).

საჭიროების შემთხვევაში აღნიშნული სპეციალისტმა უნდა უზრუნველყოს ზემოთ ჩამოთვლილი პროგრამული და აპლიკაციების სერვერების/სერვისების პირველადი მხარდაჭერა, რომელიც თავის მხრივ გულისხმობს:

- ცენტრის ავტომატიზებულ სისტემებში ნებისმიერი პროგრამული ინციდენტების პირველი დონეზე მოგვარებას;
- იმ შემთხვევაში, თუ პირველ დონეზე ვერ შეძლებს ინციდენტის მოგვარებას, სისტემების კრიტიკულობის გათვალისწინებით, მან უნდა განახორციელოს ინციდენტების მეორე დონეზე ესკალაცია (დეველოპერებთან და/ან ადმინისტრატორებთან)

- ცენტრის ავტომატიზებულ სისტემებში ნებისმიერი პროგრამული პრობლემების დაფიქსირებას და პირველ დონეზე მოგვარებას. (*შენიშვნა - საჭიროების შემთხვევაში მან უნდა განახორციელოს პრობლემების მეორე დონეზე ესკალაცია დეველოპერებთან და/ან ადმინისტრატორებთან*);

ინციდენტები და პრობლემების მოგვარება ან ესკალაცია, აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა განახორციელოს სერვისების კრიტიკულობის დონის გათვალისწინებით.

პროგრამულ უზრუნველყოფაში შესაბამისი ცვლილებების სამუშაო სისტემებში დანერგვის მიზნით, აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა განახორციელოს დეველოპერების მიერ პროგრამულ უზრუნველყოფაში განხორციელებული ცვლილებების სატესტო სერვერებიდან სამუშაო სერვერებზე გადატანა და გამართვა (deployment). **შენიშვნა:** აღნიშნული ეხება მხოლოდ HRMS core application server (MS IIS) და HRMS portal server (MS IIS) პროგრამული და აპლიკაციების სერვერებს/სერვისებს.

მან ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად უნდა გაამზადოს ახალი აპლიკაციების და სერვისების გარემო და ამისათვის მან უნდა უზრუნველყოს შესაბამისი აპლიკაციების, სერვისების და პროგრამების დაყენება და გამართვა. ასევე აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი უნდა იყოს ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი კომპეტენციის შესაბამისად. **შენიშვნა:** ეს პუნქტი ეხება HRMS

ცენტრის შესაბამისი თანამშრომლების დავალებით მან უნდა შექმნას შესაბამის დოკუმენტაცია, პერიოდული განახლოს და მიწოდოს ცენტრის თანამშრომლებს. **შენიშვნა:** ეს პუნქტი ეხება HRMS

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, საჭიროების შემთხვევაში აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა შეასრულოს აპლიკაციებზე, სერვისებზე და პროგრამებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance), წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

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

### **არსებული ინფრასტრუქტურა**

სატელეფონო სადგურის პროგრამული უზრუნველყოფა დაყენებულია ორ მონაცემთა ცენტრში (ძირითადი და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრები). 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 60 დღიანი ჩანაწერების შენახვა.

ძირითად მონაცემთა ცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში სარეზერვო მონაცემთა ცენტრში განთავსებულ ციფრულ სატელეფონო სადგურის სერვერებზე გადართვა უნდა მოხდეს ნახევრად ავტომატური მეთოდით და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრზე გადართვის შემდეგ სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 120 წუთში.



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

ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის და ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტი (VOIP ადმინისტრატორი).

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

- აქტივების მართვა (სერვერები, შესაბამისი მოდულები, შიდა ტელეფონები, სოფტ ტელეფონები) - სატელეფონო სერვერების და მათი მოდულების, შიდა ტელეფონების და სოფტ ტელეფონების მოდულების/ვერსიების და კონფიგურაციების აღწერა, კატალოგიზირება და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების მოთხოვნა და განხორციელება;
- ინციდენტების მართვა - ყველა ინციდენტების ქვემოთ მოცემული SLA-ის მიხედვით დროული მოგვარება;
- პრობლემების მართვა - პრობლემების იდენტიფიცირება, პრობლემების გადაჭრის მეთოდების და გადაწყვეტილებების მოფიქრება, შეთანხმების შემდეგ შესაბამისი გადაწყვეტილების და მეთოდის პროდუქტიულ გარემოში დანერგვა;
- ცვლილებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო ცვლილებების პროდუქტიულ გარემოში დანერგვა;
- განახლებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო განახლებების პროდუქტიულ გარემოში დანერგვა;
- ხელმისაწვდომობის მართვა - სატელეფონო სერვერების და მათი მოდულების, შიდა ტელეფონების და სოფტ ტელეფონების ხელმისაწვდომობის მონიტორინგი და ქვემოთ მოცემული SLA-ის შესაბამისად მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.
- სერვერების და მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა - ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შესაბამისად, სატელეფონო სერვერების და მათი მოდულების, შიდა ტელეფონების და სოფტ ტელეფონების უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, უსაფრთხოების მონიტორინგი და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება;
- სერვერების ლიცენზიების განახლებები;
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება;

საჭიროების შემთხვევაში VOIP ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს ცენტრის სატელეფონო სადგურში, ქოლ-ცენტრის მართვის სისტემაში და ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემაში განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance) წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

საჭიროების შემთხვევაში იგი უნდა იყოს ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი კომპეტენციის შესაბამისად.

## 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 პოლისების მართვის ელექტრონული სისტემა	Accumatica Core	IIS სერვერი	24/7	მაღალი	
	მოლარეების სერვისი	IIS სერვერი (MS IIS)	24/7	მაღალი	
	გარე გაყიდვების (billing) სერვისი	IIS სერვერი (MS IIS)	24/7	მაღალი	
	ჯარიმების ელექტრონული სერვისი (საპატრულო)	არალელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერი (Redis)	24/7	მაღალი	
		Job სერვერი და აპლიკაციების სერვერი	24/7	მაღალი	
	დოკუმენტების გენერაციის და შენახვის სერვისი	დოკუმენტების გენერაციის აპლიკაციის სერვერი (MS IIS) სერვერი და დოკუმენტების სტრუქტურის სერვერი (MS IIS)	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 და ნოტიფიკაციების გაგზავნის სერვერი (MS IIS)	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	საშუალო	
კავშირის არხები	VPN ტუნელი	VPN ტუნელი - ბანკები - დატაცენტრები	24/7	მაღალი	

		VPN ტუნელი - სადაზღვევოები - დატაცენტრები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - შსს - დატაცენტრები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - მაგთი (sms და ფილილების 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 სერვისი	PBX	PBX სერვერი	24/7	მაღალი
		შიდა ტელეფონები (ფიზიკური და სოფტი)	24/7	მაღალი
		რეცეფცია	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი
		ქოლცენტრი	24/7	მაღალი
		ზარების ჩაწერა	24/7	საშუალო
		IVR	24/7	საშუალო
HRMS	HRMS Core	HRMS Core სერვერი	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	საშუალო
	HRMS	HRMS Portal	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი
ELMA - დოკუმენტების მომართვა და დავალებების მართვა	ELMA	Elma სერვერი	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი
		Elma Database სერვერი	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი
უსაფ რობ ოება	უსაფრთხოების მართვა	დატაცენტრების ვაირვოლები	24/7	მაღალი

		მომხმარებელთა უფლებები AD-ში	24/7	მაღალი
		IP და ანალოგური კამერების მართვა, ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების მართვა	24/7	საშუალო
		DLP-ის მართვა	24/7	საშუალო
		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 (Asset management სერვერი)	24/7	დაბალი
ინციდენტების მართვა	HelpDesk-ის მართვის სისტემა (უნდა ჰქონდეს აუთოსორისინგის 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	<b>10 წუთი</b>	<b>120 წუთი</b>
	საშუალო	<b>20 წუთი</b> (სამუშაო დღეების 09:30 საათიდან 18:30 საათამდე), <b>40 წუთი</b> (არასამუშაო დღეებში და სამუშაო დღეების 18:30 საათიდან 09:30 საათამდე)	<b>6 საათი</b> (სამუშაო დღეების 09:30 საათიდან 18:30 საათამდე), <b>მომდევნო სამუშაო დღის ბოლოს</b> (არასამუშაო დღეებში და სამუშაო დღეების 18:30 საათიდან 09:30 საათამდე)

	დაბალი	<b>1 საათი</b> (სამუშაო დღეების 09:30 საათიდან 18:30 საათამდე), <b>2 საათი</b> (არასამუშაო დღეებში და სამუშაო დღეების 18:30 საათიდან 09:30 საათამდე)	<b>48 საათი</b> (სამუშაო დღეებში), <b>96 საათი</b> (არასამუშაო დღეებში)
--	--------	--	---

# 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 ცენტრის ინფრასტრუქტურის დამატების შესაძლებლობა, ისე რომ ცენტრის შესაბამის თანამშრომლებს ჰქონდეთ წვდომა ინციდენტების მართვის პროგრამაში მხოლოდ ცენტრის ინციდენტების ნახვის და დამატების უფლებით.
- 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 ელფოსტის შეტყობინებების მიღების საფუძველზე.
- ცენტრზე უნდა იყვნენ გამოყოფილი ზემოთ მითითებული ინჟინრები. ინჟინრების ცვლილების შემთხვევაში, ცვლილებიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა, შესაბამისი ახალი ინჟინრის კვალიფიკაციის დამადასტურებელი მონაცემები და საკონტაქტო ინფორმაცია უნდა გადმოიგზავნოს ცენტრის შესაბამის თანამშრომლებთან. ცენტრს აქვს უფლება კომპანიის ახალი თანამშრომლის კვალიფიკაციის ან გამოცდილების დახარვეზების შემთხვევაში, მოითხოვოს კომპანიის შესაბამისი ინჟინრის ცვლილება. ასეთ შემთხვევაში კომპანია ვალდებულია არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა ახალი ინჟინრის კვალიფიკაციის დამადასტურებელი მონაცემები და საკონტაქტო ინფორმაცია გადაუგზავნოს ცენტრის შესაბამის თანამშრომლებს.
- სერვისის მომწოდებელი კომპანია ცენტრის მონიტორინგის სისტემიდან ავტომატური მეთოდებით უნდა იღებდეს ინფორმაციას სერვერული აპარატურის, ვირტუალური სერვერების, სერვისების, ქსელური აპარატურის, ინტერნეტ არხების და სხვა ქსელური არხების მდგომარეობების შესახებ და მიღებული კრიტიკული შეტყობინებებს ავტომატურად უნდა ამუშავებდეს სერვისის მომწოდებელი კომპანიის ინციდენტების აღრიცხვის სისტემა. შესაბამისი შეტყობინებები ავტომატურად უნდა იგზავნებოდეს ადმინისტრატორებთან და საჭიროების შემთხვევაში ჩვენი ორგანიზაციის თანამშრომლებს.
- სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ სერვისული მომსახურების დაწყებამდე უნდა შეისწავლოს არსებული აიტი ინფრასტრუქტურა და საჭიროების შემთხვევაში შემოგვთავაზოს შესაბამისი ცვლილებები უფასოდ (შესაძლებელია მცირედი აუცილებელი ხარჯები, დამატებითი ტექნიკური ან პროგრამული უზრუნველყოფის შეძენისათვის) და სერვისებზე შეფერხების გარეშე ან წინასწარ შეთანხმებული მცირედი შეფერხებით..
- ხელშეკრულების დადებამდე 2 კვირის განმავლობაში ტენდერში გამარჯვებულმა კომპანიამ უნდა განახორციელოს არსებული ინფრასტრუქტურის სრული შესწავლა.
- სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ სერვისული მომსახურების დაწყებამდე არანაკლებ 2 კვირის განმავლობაში უნდა განახორციელოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების მიმართულებით მოთხოვნილი სერვისების შესაბამისი მიმდინარე პროცესების, პროცედურების და საქმეების გადაბარება და საჭიროების შემთხვევაში ამ მიზნით არანაკლებ 1 თვის განმავლობაში (დაწყებული სერვისული მომსახურების დაწყებამდე არანაკლებ 2 კვირით ადრე) ცენტრის ოფისში უნდა განათავსოს პროექტზე მომარგებული ინჟინრები: 1 სისტემური ადმინისტრატორი, 1 ქსელების ადმინისტრატორი, 1 ბაზების ადმინისტრატორი და 1 აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი

- ტენდერში მონაწილეობის მიღებამდე მოთხოვნების შესახებ საჭირო ინფორმაციის მისაღებად შესაძლებელია ცენტრის აიტი სამსახურის უფროსთან წინასწარი შეხვედრა.
- ზემოთ ჩამოთვლილი აიტი აუტსორსინგული თითოეული მომსახურების მოცულობის 20%-25% ზრდის შემთხვევაში მომსახურების ღირებულება არ უნდა გაიზარდოს.

**კომპანიის გამოცდილების დამადასტურებელი უცვლელელი მოთხოვნები**

- აიტი აუტსორსინგის სფეროში მინიმუმ 5 წლიანი გამოცდილება.  
გთხოვთ ატვირთოთ თქვენი პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
- ბოლო 2 წლის განმავლობაში სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა ჰყავდეს 3 ან მეტი აიტი აუტსორსინგული მომსახურების მიმღები კონტრაქტორი კლიენტი ორგანიზაციები/კომპანიები (მიმდინარე ან დასრულებული კონტრაქტებით), რომლებთანაც დადებული იყო მინიმუმ 1 წლიანი მომსახურების ხელშეკრულებები და რომელთაც მომსახურების მოცულობა მოთხოვნილი მოცულობის მსგავსი იქნება.  
გთხოვთ ატვირთოთ შესაბამისი კომპანიის დასახელებები, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და სარეკომენდაციო წერილები (არანაკლებ 3).
- კომპანიას უნდა გააჩნდეს ISO 9001:2015 ხარისხის დამადასტურებელი სერტიფიკატი.  
გთხოვთ გადმოაგზავნოთ ISO 9001:2015 ხარისხის დამადასტურებელი მოქმედი სერტიფიკატის ასლი.

**კომპანიის სპეციალისტების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი უცვლელელი მოთხოვნები**

- კომპანიას აიტი აუტსორსინგის მიმართულებაში უნდა ჰყავდეს ჩართული არანაკლებ 2 სისტემური ადმინისტრატორი, 2 ქსელის ადმინისტრატორი, 2 რელაციურ მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, 2 არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, 2 VOIP-ის ადმინისტრატორი და 1 მაინც პროგრამების და აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი.  
გთხოვთ ატვირთოთ ამ სპეციალისტების მონაცემები (სახელები და გვარები თანამდებობების მითითებით).
- ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტსორსინგის მიმართულებით გამოყოფილი უნდა იყოს არანაკლებ 2 სისტემური ადმინისტრატორი, 2 ქსელის ადმინისტრატორი, 2 რელაციურ მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, 2 არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი, 2 VOIP-ის ადმინისტრატორი და 1 მაინც პროგრამების და აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი. თითოეულ მათგანს შესაბამისი მიმართულებით უნდა ჰქონდეს მინიმუმ 3 წლიანი გამოცდილება. ასევე ჩვენს სერვისებზე მომაგრებული სპეციალისტი უნდა იყოს საქართველოს მოქალაქე და უნდა ცხოვრობდეს საქართველოში.  
გთხოვთ ატვირთოთ 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 მონაცემთა ცენტრებში ჩასატარებელი სამუშაოების შემთხვევაში მას უნდა შეეძლოს არასამუშაო დროს, შესაბამისი სამუშაოების ადგილზე ჩატარება. აღნიშნულმა მოთხოვნამ არ უნდა გამოიწვიოს სერვისის ღირებულების გაზრდა.

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

- ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტსორინგის მიმართულებით გამოყოფილი სპეციალისტებს (თითოეული მიმართულებით ერთს მაინც) უნდა ჰქონდეთ კვალიფიკაციის დამდასტურებელი შემდეგი მინიმალური სერთიფიკატები:
  - სისტემური ადმინისტრატორი - Microsoft-ის ინფრასტრუქტურის მხარეს MCSA ან MCSE ან VCP ან უფრო მაღალი, ლინუქსების ინფრასტრუქტურის მხარეს RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - პროგრამების და აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი - სასურველია MCSA ან MCSE ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - ქსელის ადმინისტრატორი - CCIE
  - VOIP-ის ადმინისტრატორი - CCNP ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი
  - 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 და გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი, ან შესაბამისი მიმართულების ტრენინგის გავლის ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი

**შენიშვნა: გთხოვთ ატვირთოთ სერთიფიკატების დასკანერებული ასლები.**

### **ასატვირთი დოკუმენტაცია**

1. სერვისის აღწერილობა დეტალურად, ყოველთვიური და ჯამური ღირებულება (2022 წლის 1 იანვრიდან 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით) ლარში (ბეჭდიანი ინვოისის სახით);
2. კომპანიის პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება და ISO 9001:2015 ხარისხის დამადასტურებელი მოქმედი სერტიფიკატის ასლი;
3. იმ კომპანიების დასახელებები, რომლებსაც აიტი აუტსორსინგის მიმართულებით თქვენი კომპანია ემსახურება, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და/ან სარეკომენდაციო წერილები. (მომსახურება უნდა იყოს ჩვენს მიერ მოთხოვნილი მოცულობის და ხელშეკრულებების რაოდენობა უნდა იყოს არანაკლებ 3)
4. ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტსორინგის მიმართულებით სავარაუდოდ მომარგებული სპეციალისტების სია და CV-ები 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 ატვირთეთ [www.tenders.ge](http://www.tenders.ge) -ზე , 2021 წლის 12 ნოემბრის 12:00 საათიდან არა უგვიანეს 2021 წლის 25 ნოემბრის 18:00 საათისა,

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