თიბისი ბანკი

ბაზრის კვლევა ბანკომატების მომსახურების მომწოდებელი კომპანიის შერჩევაზე

სატენდერო დოკუმენტაცია

სს თიბისი ბანკი აცხადებს ელექტრონულ ბაზრის კვლევას ბანკომატების მომსახურების მომწოდებელი კომპანიის შერჩევაზე. დაინტერესებულმა პირებმა წინადადება უნდა წარმოადგინონ შესყიდვების ელექტრონული სისტემის - www.etenders.ge საშუალებით.

ბაზრის კვლევის მიზანია დააიდენტიფიციროს მომსახურების მოწოდებით დაინტერესებული კომპანიები. ბაზრის კვლევის შედეგების გათვალისწინებით დაიგეგმება მომსახურების მომწოდებელი კომპანიის შერჩევის შემდეგი ეტაპები.

მომსახურების აღწერა

ბანკომატების მონიტორინგისა და მართვის სერვისები:

1. ბანკომატების ქსელის მონიტორინგი, ასევე LIVE რეჟიმში მონიტორინგი;
   - ✓ 24/7 რეჟიმში ბანკომატების მონიტორინგი, და ბანკში შეტყობინებების გაგზავნა საჭიროების შემთხვევაში.
2. მონიტორინგის პროგრამის ადმინისტრირება
   - ✓ სრული ადმინისტრირება - მათ შორის ბანკომატზე ძველი ჩანაწერის წაშლა, კატეგორიის მინიჭება, იერარქიების გაწერა;
   - ✓ მასტერ დატაში ბანკომატის რეგისტრაცია და შესაბამისი მონაცემების გაწერა.
3. მონიტორინგის სისტემაში ნებისმიერი ცვლილების შეტანის შესრულება მხოლოდ ბანკთან შეთანხმების საფუძველზე.
4. ბანკომატების ქსელის მაღალი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.
5. ბანკომატის სქრინების სკრიპტების კონფიგურირება და მხარდაჭერა
6. დამკვეთისათვის რეპორტინგი

ბანკომატის ტრანსპორტირება, მონტაჟი და ფიზიკური გამართვა:

7. ბანკომატის ტრანსპორტირება
8. ბანკომატის ფიზიკური მონტაჟი/დემონტაჟი.
   - ✓ ობიექტზე მონტაჟის/დემონტაჟის დროს მიყენებული ნებისმიერი ზიანი ანაზღაურდება მომწოდებლის მიერ.
   - ✓ მონტაჟის/დემონტაჟის ვადები - თბილისი 2 კალენადრული დღე, რეგიონი 4 კალენდარული დღე.
9. ბანკომატის მონტაჯი/დემონტაჟის დროს ობიექტისთვის ფასადის აღდგენა,
10. ბანკომატისთვის ფეხების დამზადება
    - ✓ სპეციალური მოთხოვნის საფუძველზე ბანკომატის მეტალის მასალისგან ფეხების დამზადება მონტაჟისთვის.
11. როუტერებისთვის პაჩკორდების მომზადება.
12. UPS, აკუმულატორი, ქსელური მოწყობილობები და სხვა ნაწილების ტრანსპორტირება. ბანკომატის გამართვისთვის საჭირო ნებისმიერი ნაწილი, მათ შორის UPS და აკუმულატორები, უნდა გადაიტანოს ბანკის საწყობიდან საჭირო ლოკაციამდე**: თბილისი — 1 კალენდარული დღე, რეგიონი — 2 კალენდარული დღე.**
13. მოწყობილობებისთვის საჭირო ლოკალური საკომუნიკაციო სისტემების მონტაჟი. მოცემული მოიცავს:
    - პროვაიდერებთან ურთიერთობა;
      - ✓ პროვაიდერებთან ურთიერთობა მოიცავს, ადგილზე პრობლემის მოკვლევას (ე.წ. troubleshooting), პროვაიდერისთვის საკითხის დაფიქსირებას და პრობლემის შემდგომ საჭირო სამუშაოებში ჩართულობას.
    - ლოკალური ქსელების ფიზიკური გამართვა.
      - ✓ ახალი/ჩანაცვლებული ბანკომატების გამართვის ვადა - თბილისი 1 სამუშაო დღე, რეგიონი 3 სამუშაო დღე (მოწყობილობის გამზადებიდან).

- უწყვეტი ელექტრო-კვების წყაროების ფიზიკურ მონტაჟი, ასევე საჭიროების შემთხვევაში ცვლილება;
- უწყვეტი ელექტროკვების წყაროების სოფტის ინსტალაცია;
- აკუმულატორების ფიზიკურ მონტაჟი;
- ლოკალური დანიშნულების ელექტროსადენების მონტაჟს.

14. კასეტების კონფიგურაცია და სწავლება - ბანკომატებისთვის საჭირო კასეტების სწორი კონფიგურაცია და სწავლება.

ტექნიკური მომსახურება და პროფილაქტიკა:

15. ყველა ბანკომატის და შესაბამისი მოწყობილობების დამიწების ნიშნულის შემოწმება / პროფილაქტიკა წელიწადში 2-ჯერ.
16. საქართველოს მასშტაბით სამუშაო საათები:
    - სამუშაო დღეებში - 10:00 – 19:00,
    - შაბათ-კვირა და ოფიციალური დასვენების დღეები - 10:00-16:00.
17. დაზიანებულ ბანკომატზე რეაგირება დანართი#1-ში გაწერილი SLA-ს შესაბამისად.
18. დაზიანებული მარაგნაწილების შეკეთება, აღდგენა და შეცვლა, მათ შორის ბანდურის შეცვლა/შეკეთება.
19. ვანდალიზმის შედეგად დაზიანებული ბანკომატის/ნაწილის აღდგენა /შეკეთება /გამოცვლა.
20. ბანკომატის კავშირიდან მოხსნა.
    - ✓ დავალების მიღებისთანავე ბანკის მიერ მოთხოვნილი ბანკომატის კავშირიდან მოხსნა.
21. ბანკომატის მომსახურე ტექნიკური პერსონალის ვიდეო კამერით აღჭურვა, შესაბამისი ჩანაწერების შენახვა ბანკის მიერ მოთხოვნილი ვადის განმავლობაში. ასევე ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაბამისი ვიდეოჩანაწერების მიწოდება ბანკისთვის.
22. დაზიანებული კასეტების შეკეთება.
    - სამუშაო კვირის ჭრილში (5 სამუშაო დღე) მინიმუმ 100 კასეტის შეკეთების უზრუნველყოფა.

    კასეტების შეკეთება და ტრასპორტირების პირობები მოიცავს შემდეგს:
    - ✓ საკონტაქტო მონაცემების გამოყოფა, თუ ვისთან უნდა მოხდეს დაკავშირება დაზიანების შესახებ (პრიორიტეტი ენიჭება ელ.ფოსტას) ;
    - ✓ კასეტების შეკეთება და ტრანსპორტირება კასეტების ტრანსპორტირება როგორც თბილისში, ასევე რეგიონში.
    - ✓ კასეტები, რომელთან შეკეთებაც ვერ მოხერხდა, უნდა უზრუნველყოს მათი მოწოდება ცალკე, შესაბამისი დასკვნით თუ რა დაზიანება იყო, რომლის აღმოფხვრაც ვერ მოხერხდა.

ბარათებისა და ნაღდი ფულის მართვა:

23. ჩეკის გამცემი მოწყობილობის თერმული ქაღალდით უზრუნველყოფა და გამოცვლა.
24. ბანკომატში ჩარჩენილი ბარათების ამოღება/მოტანა ყოველდღიურად.
    - ყოველდღიურად უნდა მოხდეს ისეთი ბანკომატებიდან ბარათის ამოღება სადაც დაკავებულია თუნდაც 1 ბარათი.
    - საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს დაკავებული ბარათების სასწრაფო რეჟიმში ამოღება.
25. **25.** ჩაყლაპული ბარათების რეპორტინგი/dashboard წარმოება. აღნიშნული მონაცემების გაზიარება ბანკისთვის (ყოველი თვის ჭრილში, ასევე ბანკის მოთხოვნის საფუძველზე).

დამატებითი მხარდაჭერა:

26. ინკასაციის სამსახურის მხარდაჭერა

27. დისტანციური აუდიტის ჩატარება ინკასაციის მხარდაჭერის ფარგლებში.
28. საინფორმაციო მხარდაჭერა
29. სადაზღვევო მხარდაჭერა დაზიანების ანაზღაურების აქტი და შეფასების აქტის მომზადება საჭიროების შემთხვევაში.
30. ბანკის მხრიდან მოთხოვნის/საჭიროების შემთხვევაში ტრენინგების ჩატარების უზრუნველყოფა.

შემსრულებლის ვალდებულებები:

31. შემსრულებელი ვალდებულია ბანკომატის დაზიანებული მოწყობილობები (გარდა ბარათის უკონტაქტო/კონტაქტური წამკითხველი და კლავიატურა) შეცვალოს იგივე ან უფრო ძლიერი სიმძლავრის მოწყობილობებით, რომელიც შესაბამისობაში უნდა იყოს მოთხოვნილ რეგულაციებთან.
32. შემსრულებელი ვალდებულია ბარათის უკონტაქტო/კონტაქტური წამკითხველის ან კლავიატურის მომწოდებლებთან დაკავშირებული შესყიდვის ხელშეკრულებები გაზიარებული იქნას ბანკისთვის, საჭიროების შემთხვევაში ბანკს უფლება აქვს გადაამოწმოს აღნიშნული მომწოდებლები და მიაწოდოს რეკომენდაციები შესყიდვასთან დაკავშირებით, რაც გათვალისწინებული უნდა იქნას შემსრულებლის მიერ.
33. მარაგნაწილების აღრიცხვა თითოეული ბანკომატის ჭრილში, რაც გულისხმობს ბანკომატზე ნებისმიერი ნაწილის შეცვლა/აღდგენა ჩანაწერების არსებობას, საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ნაწილის სერიული ნომრის/part number მითითებით.

დამატებითი პირობები

34. ყველა ზემოთ აღწერილი პუნქტის შესრულება კრიტიკულად მნიშვნელოვანია, რომლის შეუსრულებლობა ან არაჯეროვნად შესრულება გამოიწვევს დაჯარიმებას.

დანართი#1

გამოძახების მიღებიდან, ობიექტზე მისვლის მაქსიმალური დრო:

1) (1 ზონაში)* 2 სამუშაო საათი;
2) (2 ზონაში)* 3 სამუშაო საათი;
3) (3 ზონაში)* 4 სამუშაო საათი;
4) (4 ზონაში)* 24 სამუშაო საათი;
5) (5 ზონაში)* 48 სამუშაო საათი.

რეგიონალური ზონები

მომსახურების ზონა	მოწყობილობის ადგილმდებარეობა (რეგიონი)
1	ქ.თბილისი, ქ.მცხეთა, ქ.ბათუმი, ქ.ქუთაისი, ქ.ფოთი, ქ.თელავი, ქ.ბორჯომი.
2	ქ.გორი, ქ.ხაშური, ქ.ზუგდიდი, ქ.ზესტაფონი, ქ.სამტრედია, ქ.გურჯაანი, ქ.რუსთავი
3	გურია, იმერეთი, სამეგრელო, შიდა ქართლი, ქვემო ქართლი.
4	კახეთის რეგიონი, მცხეთა-მთიანეთი, ზემო აჭარა, ზემო იმერეთი.
5	სამცხე-ჯავახეთი, სამეგრელო-ზემო სვანეთი, რაჭა-ლეჩხუმი, ქვემო სვანეთი.

მოთხოვნები კომპანიისადმი

- მსგავსი მომსახურების შესრულების მინიმუმ 3-წლიანი გამოცდილება;
- მომსახურების შესრულებისთვის საჭირო ფინანსური, ტექნიკური და ადამიანური რესურსის არსებობა;

ბაზრის კვლევის საფუძველზე შერჩეულ კომპანიასთან გაფორმდება მომსახურების ჩარჩო ხელშეკრულება 2 წლის ვადით. მომწოდებელთან ანგარიშსწორება განხორციელდება თვეში ერთხელ, შესრულებული მომსახურების შესაბამისად.

მონაწილეობის პირობები

ბაზრის კვლევაში მონაწილეობის მისაღებად პრეტენდენტმა საჭიროა სისტემაში ატვირთოს უფლებამოსილი პირის მიერ ხელმოწერილი და ბეჭდით დადასტურებული შემდეგი დოკუმენტაცია:

- ***დანართი N1 -*** *ფასთა ცხრილი;*
- ***დანართი N2*** *- კომპანიის რეკვიზიტები;*
- ***დანართი N3*** *- აფიდავიტი;*
- ***დანართი N4*** *– KYP;*
- ***დანართი N5*** *- ინფორმაცია ანალოგიური მომსახურების შესახებ;*

შერჩევის პროცესის მსვლელობასთან დაკავშირებულ კითხვებზე დაუკავშირდით:
ანდრო ტატიშვილი - 591 40 97 17; androtatishvili@tbcbank.com.ge

შემოთავაზებების მიღების ბოლო ვადა 25.11.2024, 11:00 -17:00 საათი

- ფასები დაფიქსირებული უნდა იყოს ლარში, დღგ-ს ჩათვლით;
- წარმოდგენილი დანართები უნდა იყოს სრულად შევსებული, უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით და ბეჭდით დამოწმებული, PDF ფორმატში;
- მიუხედავად შედეგისა მონაწილე პრეტენდენტების მიერ წარმოდგენილი წინადადების ვადა უნდა შენარჩუნდეს მინიმუმ 10 სამუშაო დღე.
- მომწოდებლის მხრიდან შესაძლებელია მოხდეს დასაბუთებული პრეტენზიის წარდგენა 3 დღის ვადაში. ვადის ათვლა ხორციელდება მომწოდებლისთვის იმ ინფორმაციის მიწოდების დღიდან, რომელსაც შეეხება პრეტენზია. პრეტენზიის წარდგენა შესაძლებელია ელ. ფოსტით, მისამართზე **Procurement@Tbcbank.com.ge.**
- ბანკის მიერ შესაძლებელია შეწყდეს კვლევის პროცესი, შესაბამისი მიზეზების არსებობის შემთხვევაში, რაზეც აუცილებლად ინფორმირებული იქნება ყველა მონაწილე;
- სხვა დანარჩენი პირობები შემდგომში გამყიდველსა და მყიდველს შორის გათვალისწინებულ იქნება ნასყიდობის შესახებ ხელშეკრულებაში.

მადლობა დაინტერესებისათვის!

გისურვებთ წარმატებას!