

## აიტი აუთსორინგის მომსახურების მოთხოვნა

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

აიტი მომსახურება უნდა განხორციელდეს ხელშეკრულების დადებიდან 2 წლის ვადით

1. სერვერების ფიზიკური და სისტემური ადმინისტრირება;
2. ქსელური მოწყობილობების (სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები) ადმინისტრირება, მათ შორის სათაო ოფისის და ფილიალების (10 რეგიონალური ფილიალის - სარფი, ვალე, კარწახი, ნინოწმინდა, გუგუთი, სადახლო, წითელი ხიდი, ლაგოდეხი, არშადა ფანშეტი);
3. ვირტუალიზაციის და ვირტუალური სერვერების ადმინისტრირება;
4. რელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერების (MS SQL) ადმინისტრირება;
5. არარელაციური მონაცემთა ბაზების სერვერების (Mongo DB) ადმინისტრირება;
6. არარელაციური დანაწილებული in-memory ტიპი მონაცემთა ბაზების სერვერების (Redis) ადმინისტრირება;
7. ცენტრის აპლიკაციების სერვერების ადმინისტრირება;
8. ციფრული სატელეფონო სადგურის სერვერის და ქოლ ცენტრის მართვის ელექტრონული სისტემის ტექნიკური ადმინისტრირება
9. ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის ელექტრონული სისტემების - მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის ელექტრონული სისტემის (DLP – Data Loss Prevention), უსაფრთხოების ინფორმაციისა და შეტყობინებების მართვის სისტემის (SIEM) და ანტივირუსის ცენტრალური მართვის სისტემის (Endpoint security) სისტემური ადმინისტრირება
10. ინფრასტრუქტურის ერთიანი მონიტორინგის სისტემის ადმინისტრირება და მართვა
11. სათაო ოფისში და ფილიალებში (10 რეგიონალური ფილიალი) განთავსებული პერსონალური კომპიუტერების, პრინტერების, სტაციონალური და პროგრამული ტელეფონების, ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების და ბარათით დაშვების ელექტრონული სისტემების ქსელური კავშირების მხარდაჭერა (შენიშვნა - ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში მომსახურე კომპანია ჩართულია მხოლოდ დიაგნოსტიკის და ინტერნეტ ოპერატორების მხრიდან კავშირის აღდგენისათვის საჭირო მოქმედებების განხორციელების პროცესში ცენტრის მხრიდან ტექნიკური მხარდაჭერაში).
12. ამაზონის, მაიკროსოფტის და ქართული ვენდორების ქლაუდ სერვისების ადმინისტრირება/მართვა, რომელიც თავის მხრივ მოიცავს:
  - AWS-ის, Hetzner-ის და ცენტრის მიერ შერჩეული ქართული ვენდორების ქლაუდებში განთავსებული პროდაქშენის სერვერების და სატესტო სერვერების მართვას;
  - AWS-ის, Hetzner-ის და ცენტრის მიერ შერჩეული ქართული ვენდორების ქლაუდების მართვა ვენდორების მიერ გამოყოფილი მართვის პანელების საშუალებით;
  - AWS-ის, Hetzner-ის და ცენტრის მიერ შერჩეული ქართული ვენდორების ქლაუდებში არსებული ცენტრის მიერ გამოყენებული უსაფრთხოების სისტემის (Firewall, Load Balancer, WAF და სხვა) მართვას;
  - AWS-ის, Hetzner-ის და ცენტრის მიერ შერჩეული ქართული ვენდორების მონაცემთა ცენტრებს და ცენტრის ოფისებს შორის კავშირის არხების მართვას;

- ცენტრის მიერ გამოყენებული Microsoft-ის ქლაუდის მართვა გამოყოფილი მართვის პანელების საშუალებით;
- Microsoft 365 სერვისის მართვას - Office 365 Business Essentials (Month to Month);
- Microsoft 365 მომხმარებელთა და უსაფრთხოების და მართვის პოლიტიკების მართვას.

## სერვერების სისტემური ადმინისტრირება

### არსებული სერვერული ინფრასტრუქტურა

სერვერები გადანაწილებულია დრუბლოვან სერვისებში (AWS-ის, Hetzner-ის და ცენტრის მიერ შერჩეული ქართული ვენდორების ქლაუდებში).

Hetzner-ში და ქართული ქლაუდებში ვირტუალიზაციის მართვისათვის გამოყენებულია Vmware vSph ვირტუალიზაციის სისტემა.

თავის მხრივ ვირტუალურ სერვერებზე დაყენებულია MS Windows server და CentOS ოპერაციული სისტემები. MS Windows 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.
- ანტივირუსის სერვერი - ანტივირუსის ცენტრალიზებული მართვის სერვისი სერვერებისა და ოფისის კომპიუტერებისათვის
- მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის ელექტრონული სისტემის (DLP –) ცენტრალიზებული მართვის სერვისი
- უსაფრთხოების ინფორმაციისა და შეტყობინებების მართვის სისტემის () ცენტრალიზებული მართვის სერვისი
- საბუღალტრო სისტემის სერვერი - შიდა საბუღალტრო სერვერი
- საკანონმდებლო ელექტრონული ბაზის სერვერი - საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტების ბაზის 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.

AWS-თან ან/და Hetzner-თან კავშირის სრულად გათიშვის შემთხვევაში ქართულ ქლაუდ სერვისებში განთავსებულ სარეზერვო სერვერულ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა განხორციელდეს ნახევრად

ავტომატური მეთოდით და სარეზერვო მონაცემთა ცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს წინასწარ შეთანხმებულ ვადაში.

სისტემური ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

სერვერების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტების ჯგუფი (არანაკლებ 2 სისტემური ადმინისტრატორი).

სისტემურმა ადმინისტრატორებმა უნდა უზრუნველყონ ზემოთ ჩამოთვლილი სერვერების და ვირტუალური სერვერების სამართავი ოპერაციული სისტემების, ვირტუალური სერვერების და მასზე დაყენებული ოპერაციული სისტემების, დამატებითი სერვერული პროგრამული უზრუნველყოფების სრული ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა - ინფრასტრუქტურული და პროგრამული აქტივების აღწერა, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების რეკომენდირება 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 გადატანის (Deployment) პროცესში მხარდაჭერა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო ცვლილებების სატესტო გარემოში დანერგვის და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანის პროცესში, რომელსაც ახორციელებენ ცენტრის ან დეველოპრული კომპანიის თანამშრომლები, საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ტექნიკური და სისტემური მხარდაჭერა;
- სისტემური განახლებების მართვა - აუცილებელი, წინასწარ დაგეგმილი და სავალდებულო განახლებების წინასწარი ტესტირება და შემდეგ პროდუქტიულ გარემოში გადატანა და დანერგვა;
- ხელმისაწვდომობის მართვა - 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 და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება;
- სერვერების ლიცენზიების და სერტიფიკატების განახლებები;
- სერვერების და მათი ოპერაციული სისტემების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება, მოთხოვნის შესაბამისად;
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი წინასწარ შეთანხმებული დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება.

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, სისტემურმა ადმინისტრატორებმა, ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად, უნდა გაამზადონ ახალი სერვერები (ვირტუალური), უზრუნველყოს ვირტუალური გარემოსა და ოპერაციული სისტემების დაყენება, ასევე უნდა უზრუნველყოს შესაბამისი სერვისების და პროგრამების დაყენება და გამართვა. საჭიროების, შემთხვევაში ისინი უნდა იყვნენ ცენტრის ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი საოპერაციო საქმიანობის ფარგლებში.

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

სისტემური ადმინისტრატორებმა უნდა უზრუნველყონ პროგრამული და აპლიკაციების სერვერების/სერვისების პირველადი მხრდაჭერა, რომელიც თავის მხრივ გულისხმობს:

- ცენტრის ავტომატიზებულ სისტემებში ნებისმიერი პროგრამული ინციდენტების პირველი დონეზე მოგვარებას;
- იმ შემთხვევაში, თუ პირველ დონეზე ვერ შეძლებენ ინციდენტის მოგვარებას, სისტემების კრიტიკულობის გათვალისწინებით, მათ უნდა განახორციელონ ინციდენტების მეორე დონეზე ესკალაცია (დეველოპერებთან და/ან ცენტრის თანამშრომლებთან)

ინციდენტები და პრობლემების მოგვარება ან ესკალაცია, სისტემურმა ადმინისტრატორებმა უნდა განახორციელონ სერვისების კრიტიკულობის დონის გათვალისწინებით.

სისტემურმა ადმინისტრატორებმა ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად უნდა გაამზადონ ახალი სერვისების გარემო სტანდარტული აპლიკაციებით.

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 ქართულ ქლაუდ სერვისების მონაცემთა ცენტრებში, სათაო ოფისში და ფილიალებში. ასევე ცენტრის ინფრასტრუქტურის კავშირების უზრუნველსაყოფად გამოიყენება AWS-ში და Hetzner-ში განთავსებულია ვირტუალური ქსელური მოწყობილობების სერვისები.

ცენტრის მიერ გამოყენებული თითოეულ ქლაუდი ინტერნეტთან დაკავშირებულია სხვადასხვა ინტერნეტ არხით.

სათაო ოფისში გამოყენებულია სხვადასხვა ინტერნეტ პროვაიდერის მიერ მიწოდებული ინტერნეტ არხები

სათაო ოფისთან ინტერნეტ კავშირის არხების გათიშვის შემთხვევაში ფილიალების ინტერნეტ კავშირის უზრუნველყოფა განხორციელებულია ქართული ქლაუდების ინტერნეტ არხების გამოყენებით.

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

ქსელური ინფრასტრუქტურა ასევე დაკავშირებულია გარე ტექნიკურ, საბილინგო და საფინსაო სერვისების მომწოდებელ და ასევე პოლისების ელექტრონული სერვისებით გამყიდველ კომპანიებთან.

AWS-ის და/ან Hetzner-ის ინფრასტრუქტურასთან კავშირის სრულად გათიშვის შემთხვევაში ცენტრის პროდუქტიული სერვისებისათვის გამოყენებული ქართული ქლაუდის ქსელურ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით.

### ქსელის ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტჯგუფი (არანაკლებ 2 ქსელის ადმინისტრატორი).

ქსელის ადმინისტრატორებმა უნდა უზრუნველყონ ზემოთ ჩამოთვლილი ფიზიკური და ვირტუალური ქსელური მოწყობილობების ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა - ინფრასტრუქტურული და პროგრამული აქტივების აღწერა, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების რეკომენდირება 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;
- ცენტრის მიერ გამოყენებული ქლაუდების ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა. აღნიშნული თავის მხრივ მოიცავს ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შესაბამისად, ქსელური და უსაფრთხოების მოწყობილობების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელებას;
- მოწყობილობების ლიცენზიების და მხარდაჭერის სერვისების მართვა;
- ქსელური ინფრასტრუქტურის ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტიინგი, მოთხოვნის შესაბამისად;

შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი წინასწარ შეთახმებული დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება. გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, საჭიროების შემთხვევაში ქსელის ადმინისტრატორებმა უნდა შეასრულონ ქსელურ მოწყობილობებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintenance) წინასწარი შეთანხმებით, დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

საჭიროების, შემთხვევაში ისინი უნდა იყვნენ ცენტრის ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი საოპერაციო საქმიანობის ფარგლებში.

შენიშვნა: საჭიროების შემთხვევაში ცენტრის მიერ გამოყენებული ქართული ქლაუდების 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 AWS-ის, Hetzner-ის და ქართულ ქლაუდებში.

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

ძირითადი მონაცემთა ბაზების სერვერთან კავშირის სრულად გათიშვის შემთხვევაში სხვა ქალუდებში განთავსებულ მონაცემთა ბაზების სერვერებზე გადართვა უნდა მოხდეს ავტომატური მეთოდით.

### რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა

რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტების ჯგუფი (არანაკლებ 2 მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი).

მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორებმა უნდა უზრუნველყონ ზემოთ ჩამოთვლილი სერვერების, სრული ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა - რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების აღწერა, კატალოგიზირება და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების რეკომენდირება 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 მონიტორგი 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 და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება
- მონაცემთა ბაზების ლიცენზიების განახლებების მართვა;
- მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება მოთხოვნისამებრ;
- მოთხოვნისამებრ მონაცემთა ბაზებიდან ყოველდღიური ან/და პერიოდული საოპერაციო რეპორტების ამოღება და დამკვეთისათვის მიწოდება (ფინანსური და სხვა სტატისტიკური ტიპის რეპორტები);
- მოთხოვნისამებრ მონაცემთა ბაზებში სპეციალური სკრიპტების გაშვება;
- მონაცემთა ბაზების მართვის სისტემების ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტირება, მოთხოვნის შესაბამისად;
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი წინასწარ შეთანხმებული დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება.

გარდა ზემოთ მითითებული საქმიანობისა, საჭიროების შემთხვევაში რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორებმა უნდა შეასრულონ 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 ისინი უნდა იყვნენ ცენტრის ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი საოპერაციო საქმიანობის ფარგლებში.

**ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის სისტემური და ქსელური ადმინისტრირება, და პერსონალური კომპიუტერების, პრინტერების და დაშვების სისტემების ქსელური კავშირების ადმინისტრირება**

**არსებული ინფრასტრუქტურა**

სატელეფონო სადგურის პროგრამული უზრუნველყოფა დაყენებულია Hetzner-ის და ქართულ ქლაუდებში. 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.

სტაციონალური და პროგრამული ტელეფონები, დაყენებულია სათაო ოფისში და ცენტრის ფილიალებში. მომსახურე კომპანია უზრუნველყოფს აღნიშნული მოწყობილობების ქსელური კავშირების მხარდაჭერას. (შენიშვნა - ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში მომსახურე კომპანია ჩართულია მხოლოდ დიაგნოსტიკის და ინტერნეტ ოპერატორების მხრიდან კავშირის აღდგენისათვის საჭირო მოქმედებების განხორციელების პროცესში ცენტრის მხრიდან ტექნიკური მხარდაჭერაში).

Hetzner-ის ქლაუდთან კავშირის გათიშვის შემთხვევაში ქართული ქლაუდში 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 წინასწარ შეთანხმებულ ვადაში.

ციფრული სატელეფონო სადგურის და ქოლ ცენტრის სისტემური და ქსელური ადმინისტრირებისათვის გამოყოფილი უნდა იყოს სპეციალისტიების ჯგუფი (არანაკლებ 2 VOIP/Network ადმინისტრატორი).

VOIP ადმინისტრატორებმა უნდა უზრუნველყონ ზემოთ ჩამოთვლილი სისტემების სისტემური, ქსელური და ლოგიკური ადმინისტრირება. კერძოდ:

- აქტივების მართვა - ინფრასტრუქტურული და პროგრამული აქტივების აღწერა, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების რეკომენდირება 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 და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელება;
- სერვერების ლიცენზიების განახლებები;
- ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი, მოთხოვნის შესაბამისად;
- შესაბამისი მიმართულებით ცენტრის მიერ მოთხოვნილი წინასწარ შეთანხმებული დოკუმენტაციის შექმნა, პერიოდული განახლება და ცენტრისათვის მიწოდება.

საჭიროების შემთხვევაში VOIP ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს ცენტრის სატელეფონო სადგურში, ქოლ-ცენტრის მართვის სისტემაში ცენტრის სათაო ოფისსა და ფილიალებში განთავსებულ ქსელური მოწყობილობებზე სამუშაოები (maintenance) წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის დრო იყოს მაქსიმალურად მცირე.

საჭიროების, შემთხვევაში ისინი უნდა იყვნენ ცენტრის ახალი პროექტების დანერგვის პროცესში ჩართული, მისი საოპერაციო საქმიანობის ფარგლებში.



## 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 (biliing) 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 სტრიმინგის სერვერი (MS IIS) 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) სერვერი (MS IIS)	24/7	მაღალი	
					windows-ის განახლებების მართვა	WSUS -ის სერვერი	24/7	მაღალი	
						განახლებების პოლიტიკები AD-ში	24/7	მაღალი	
					ანტივირუსი	antivirus server for servers	24/7	დაბალი	
					SIEM	SIEM server	24/7	დაბალი	
					DLP	DLP server	24/7	დაბალი	
					მონაცემების რეზერვირება	Backup სერვერი	24/7	დაბალი	
						Backup-ის მოწყობილობა	24/7	დაბალი	
					მონაცემთა ბაზების ცენტრალური სერვერი	MS SQL სერვერი	24/7	მაღალი	
					ინტერნეტი	AWS და Hetzner	24/7	მაღალი	
						ქართული ქლაუდი	24/7	მაღალი	
						სათაო ოფისი	24/7	მაღალი	
სათაო ოფისის საიტების დაბლოკვის სისტემა	24/7	დაბალი							

		სათაო ოფისის wifi	24/7	მაღალი
		ფილიალები	24/7	მაღალი
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 - ქლაუდები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - სათაო - ქლაუდები	24/7	მაღალი
		VPN ტუნელი - ფილიალები - სათაო	24/7	დაბალი
		შიდა სატელეფონო სისტემა და გარე ზარების მიღების სერვისი	PBX	PBX სერვერი
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 მოძრაობა და დავალებების მართვა	ELMA	Elma სერვერი	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი
		Elma Database სერვერი	ორშ.-პარ. 09:00-20:00	დაბალი

უსაფრთხოება	უსაფრთხოების მართვა	დატაცენტრების ფაირვოლები	24/7	მაღალი
		მომხმარებელთა უფლებები AD-ში	24/7	მაღალი
		SIEM-ის 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	საშუალო
	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 აუთსორისინგის 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>180 წუთი</b>
	საშუალო	<b>30 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>8 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>56 საათი</b> (სამუშაო დღეებში), (არასამუშაო დღეებში დროის აღრიცხვა არ მიმდინარეობს )
--	--------	--	---

## დამატებითი მოთხოვნები

### სერვისის მიღების წინ აუცილებელი მოთხოვნები

- აუცილებელია სერვისის მომწოდებელ კომპანიას ჰქონდეს ინციდენტების აღრიცხვის თავისი 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 1 კვირის განმავლობაში ტენდერში გამარჯვებულმა კომპანიამ უნდა განახორციელოს არსებული ინფრასტრუქტურის სრული შესწავლა.
- ტენდერში გამარჯვებულმა სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ სერვისული მომსახურების დაწყებამდე არაუმეტეს 1 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 1 კვირით ადრე) ცენტრის ოფისში უნდა განათავსოს პროექტზე მომაგრებული ინჟინრები: 1 სისტემური ადმინისტრატორი, 1 ქსელების ადმინისტრატორი და 1 ბაზების ადმინისტრატორი
- ტენდერში მონაწილეობის მიღებამდე მოთხოვნების შესახებ საჭირო ინფორმაციის მისაღებად შესაძლებელია ცენტრის აიტი სამსახურის უფროსთან წინასწარი შეხვედრა.

- ზემოთ ჩამოთვლილი აიტი აუთსორსინგული თითოეული მომსახურების მოცულობის 20% ზრდის შემთხვევაში მომსახურების ღირებულება არ უნდა გაიზარდოს.

**კომპანიის გამოცდილების დამადასტურებელი უცილებელი მოთხოვნები**

- აიტი აუთსორსინგის სფეროში მინიმუმ 5 წლიანი გამოცდილება.  
გთხოვთ გადმოგზავნოთ თქვენი პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
- ბოლო 2 წლის განმავლობაში სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა ჰყავდეს 5 ან მეტი აიტი აუთსორსინგული 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 გადმოგზავნოთ შესაბამისი კომპანიის დასახელებები, და სარეკომენდაციო წერილები (არანაკლებ 5).
- კომპანიას უნდა გააჩნდეს ISO 9001:2015 ან უახლესი ISO 9001 ტიპის ხარისხის დამადასტურებელი სერტიფიკატი.  
გთხოვთ გადმოგზავნოთ ISO 9001:2015 ან უახლესი ISO 9001 ტიპის ხარისხის დამადასტურებელი მოქმედი სერტიფიკატის ასლი.

**კომპანიის სპეციალისტების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი აუცილებელი მოთხოვნები**

- კომპანიას აიტი აუთსორსინგის 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 **გთხოვთ გადმოგვიგზავნოთ ამ სპეციალისტების მონაცემები (სახელები და გვარები თანამდებობების მითითებით).**
- ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუთსორსინგის 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 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 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 შეეძლოს 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, (Vmware Certified Advanced Professional) ან უფრო მაღალი, ლინუქსების ინფრასტრუქტურის მხარეს RED HAT CERTIFIED SYSTEM ADMINISTRATOR ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - ქსელის ადმინისტრატორი - CCIE
  - ქლაუდის ადმინისტრატორი - AWS Certified Solution Architect
  - 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 დამდასტურებელი ან Oracle Database ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამდასტურებელი, ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  - არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი - MongoDB-ის ადმინისტრირების/დეველოპინგის სერტიფიცირების და გამოცდის ჩაბარების დამდასტურებელი, ან შესაბამისი მიმართულების ტრენინგის გავლის ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი

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

### **გამოსაგზავნი/ასატვირთი მასალები**

1. სერვისის აღწერილობა დეტალურად, ჯამური ღირებულება (2 წლიან მომსახურებაზე ) და ყოველთვიური გადასახადი ლარში (ინვოისის სახით ); კომპანიის ბეჭდით დამოწმებული და ატვირთვის თარიღის მითითებით
2. კომპანიის პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება და ISO 9001:2015 ხარისხის დამდასტურებელი მოქმედი სერტიფიკატის ასლი;
3. იმ კომპანიების დასახელებები, რომლებსაც აიტი აუტსორსინგის მიმართულებით თქვენი კომპანია ემსახურება და სარეკომენდაციო წერილები. (მომსახურება უნდა იყოს ჩვენს მიერ მოთხოვნილი მოცულობის შესაბამისი და უნდა გამოაგზავნოთ არანაკლებ 5)
4. ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუტსორინგის მიმართულებით სავარაუდოდ მომაგრებული სპეციალისტების სია, თანამდებობების მითითებით, მოთხოვნილი მათი სერთიფიკატების და მათივე საქართველოს მოქალაქის პირადობის მოწმობის ასლებით.

### **შენიშვნები:**

- 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.

- წინამდებარე ტენდერში გამარჯვებულ პრეტენდენტს ან/და გამარჯვებულ პრეტენდენტთან აფილირებულ კომპანიას შემდგომი 2 წლის განმავლობაში ეზღუდება ა(ა)იპ „სავალდებულო დაზღვევის ცენტრის“ IT პროდუქტების (აპარატურა/ლიცენზიები/Cloud) მიწოდება.
- ამჟამად მიმდინარეობს ცენტრის მფლობელობაში არსებული მიმდინარე აქტიური სრული სერვერული და ქსელური ინფრასტრუქტურის ღრუბლოვანი სერვისებში მიგრაციის პროცესი. ტენდერში გამარჯვებული კომპანია მაქსიმუმ 2024 წლის 31 მაისამდე უნდა მოემსახუროს როგორც ღრუბლოვანი სერვისებში განთავსებულ სრულ ინფრასტრუქტურას ასევე საქართველოში მონაცემთა ცენტრებში განთავსებულ ცენტრის საკუთრებაში არსებულ მიმდინარე აქტიურ სერვერული და ქსელური ინფრასტრუქტურას.

ჩამოთვლილი სატენდერო დოკუმენტაცია განათავსეთ ვებ გვერდზე <https://tenders.ge/> 2024 წლის 21 მარტიდან არაუგვიანეს 2024 წლის 1 პარლის 18:00 საათისა.

**ტენდერის პროცედურების და შესყიდვების მიმართულებით:**

საკონტაქტო პირი: ნიკოლოზ მინდიაშვილი,  
ელ-ფოსტის მისამართი: [nmindiashvili@tpl.ge](mailto:nmindiashvili@tpl.ge)  
მობ: 591 404046

**ტექნიკური საკითხების მიმართულებით:**

საკონტაქტო პირი: გიორგი გიორგანაშვილი,  
ელ-ფოსტის მისამართი: [ggiorganashvili@tpl.ge](mailto:ggiorganashvili@tpl.ge)  
მობ: 595 184444