**დანართი #1**

**აიტი აუთსორინგის მომსახურების მოთხოვნა**

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

აიტი მომსახურები

1. სერვერების ფიზიკური და სისტემური ადმინისტრირება
2. ქსელური მოწყობილობების (სვიჩები, მარშუტიზატორები, ფაირვოლები) ადმინისტრირება, მათ შორის სათაო ოფისის და ფილიალების (9 რეგიონალური ფილიალის - სარფი, ვალე, კარწახი, ნინოწმინდა, გუგუთი, სადახლო, წითელი ხიდი, ლაგოდეხი 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. რეზერვირების მართვის სისტემის ადმინისტრირება
11. ერთიანი მონიტორინგის სისტემის მართვა
12. სათაო ოფისში და ფილიალებში (9 რეგიონალური ფილიალის - სარფი, ვალე, კარწახი, ნინოწმინდა, გუგუთი, სადახლო, წითელი ხიდი, ლაგოდეხი და ლარსი) განთავსებული ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების (ვიდეო სამეთვალყურეო კამერები და მათი ჩამწერი მოწყობილობების (ანალოგური კამერები და DVR ან IP კამერები და NVR) ადმინისტრირება

***სერვერების ფიზიკური და სისტემური ადმინისტრირება***

*არსებული სერვერული ინფრასტრუქტურა*

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

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

დატაცენტრებში ვირტუალიზაციისათვის სერვერებზე 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.

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

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

* WSUS – Microsoft-ის განახლებების 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.

Primary დატაცენტრის სრულად გათიშვის შემთხვევაში DR დატაცენტრში განთავსებულ სერვერულ ინფრასტრუქტურაზე გადართვა უნდა განხორციელდეს ნახევრად ავტომატური მეთოდით და DR დატაცენტრზე გადართვის შემდეგ ყველა სერვერების სრული მუშაობა უნდა აღდგეს არაუმეტეს 20-30 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
* ინციდენტების მართვა
* პრობლემების მართვა
* ცვლილებების მართვა და ასევე დეველოპერების მიერ შესრულებული პროგრამული ცვლილებების სამუშაო სერვერებზე გადატანა (Deployment)
* განახლებების მართვა და ასევე დეველოპერების მიერ შესრულებული პროგრამული განახლებების სამუშაო სერვერებზე გადატანა (Deployment)
* ხელმისაწვდომობის მართვა
* ყოველდღიური, ყოველკვირეული და ყოველთვიური რეზერვირების პროცესების მართვა (სისტემების, აპლიკაციების)
* სერვერების, ოპერაციული სისტემები და აპლიკაციების უსაფრთხოების მართვა
* სერვერების ლიცენზიების, სერთიფაკატების და საგარანტიო მომსახურებების მართვა
* ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი

სისტემურმა ადმინისტრატორმა ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად უნდა გაამზადოს ახალი სერვერები (ფიზიკური, ვირტუალური), უზრუნველყოს ვირტუალური გარემოსა და ოპერაციული სისტემების დაყენება, ასავე 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 (maintanence), წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის მაქსიმალური დრო იყოს:

|  |  |
| --- | --- |
| **ერთჯერადი სამუშაოების დროს სერვისის გათიშვის მაქსიმალური დრო** | **კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)** |
| **10 წუთი** | მაღალი |
| **30 წუთი** | საშუალო |
| **2 საათი** | დაბალი |

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

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

*არსებული ქსელური ინფრასტრუქტურა*

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

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

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

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

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

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

სათაო ოფისთან ინტერნეტ კავშირის არხების გათიშვის შემთხვევაში ფილიალების ინტერნეტ კავშირის უზრუნველყოფა განხორცილებულია დატაცენტრის ინტერნ არხის გამოყენებით.

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

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

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

Primary და DR დატაცენტრები ასევე დაკავშირებულია გარე ტექნიკურ, საბილინგო და საფინსაო სერვისების მომწოდებელ და ასევე პოლისების ელექტრონული სერვისებით გამყიდველ კომპანიებთან, ინტერნეტ არხების საშუალებით უზრუნველყოფილი VPN ტუნელებით

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

*ქსელის ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა*

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

საჭიროების შემთხვევაში ქსელის ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს ქსელურ მოწყობილობებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintanence) წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის მაქსიმალური დრო იყოს:

|  |  |
| --- | --- |
| **ერთჯერადი სამუშაოების დროს სერვისის გათიშვის მაქსიმალური დრო** | **კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)** |
| **10 წუთი** | მაღალი |
| **30 წუთი** | საშუალო |
| **2 საათი** | დაბალი |

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

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

***რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრირება***

*არსებული მონაცემთა ბაზების ინფრასტრუქტურა*

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

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

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

*რელაციური და არარელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორის სამუშაოების მოთხოვნა*

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

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

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

საჭიროების შემთხვევაში რელაციური და არარელაციურიმონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორმა უნდა შეასრულოს მონაცემთა ბაზების მართვის სისტემებზე ან თვით მონაცემთა ბაზებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintanence) წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის მაქსიმალური დრო იყოს:

|  |  |
| --- | --- |
| **ერთჯერადი სამუშაოების დროს სერვისის გათიშვის მაქსიმალური დრო** | **კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)** |
| **10 წუთი** | მაღალი |
| **30 წუთი** | საშუალო |
| **2 საათი** | დაბალი |

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 DataCentre-ში (Primary და DR დატაცენტრები).

სერვერების უწყვეტი მუშაობა, მდგრადობა და დატვირთვის გადანაწილება უზრუნველყოფილია სხვადსხვა 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

*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 მხრადაჭერა, 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.

აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა უზრუნველყოს დეველოპერების მიერ შესრულებული პროგრამულ ცვლილებების სატესტო სერვერებზე განთავსება.

პროგრამულ უზრუნველყოფაში შესაბამისი ცვლილებების სამუშაო სისტემებში დანერგვის მიზნით, აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა განახორციელოს დეველოპერების მიერ პროგრამულ უზრუნველყოფაში განხორცილებული ცვლილებების სატესტო სერვერებიდან სამუშაო სერვერებზე გადატანა და გამართვა (deployment).

მან ცენტრის მოთხოვნის შესაბამისად უნდა გაამზადოს ახალი აპლიკაციების და სერვისები 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.

საჭიროების შემთხვევაში აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტმა უნდა შეასრულოს აპლიკაციებზე, სერვისებზე და პროგრამებზე განსახორციელებელი სამუშაოები (maintanence), წინასწარი შეთანხმებით დღე-ღამის არასამუშაო დროის განმავლობაში, ისე რომ სერვისების გათიშვის მაქსიმალური დრო იყოს:

|  |  |
| --- | --- |
| **ერთჯერადი სამუშაოების დროს სერვისის გათიშვის მაქსიმალური დრო** | **კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)** |
| **10 წუთი** | მაღალი |
| **30 წუთი** | საშუალო |
| **2 საათი** | დაბალი |

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

*არსებული ინფრასტრუქტურა*

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

ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების შემადგენელი ნაწილები (კამერები და ჩამწერი მოწყობილობები) დაყენებულია სათაო ოფისში და თითოეულ ფილიალში ცალ-ცალკე. მიმდინარეობს ვიდეო სამეთვალყურეო კამერებიდან მიღებული სიგნალების უწყვეტად ჩაწერა. უზრუნველყოფილია არანაკლებ 60 დღიანი ჩანაწერების შენახვა.

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

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

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)
* ინციდენტების მართვა
* პრობლემების მართვა
* ცვლილებების მართვა
* განახლებების მართვა
* ხელმისაწვდომობის მართვა
* სერვერების და მოწყობილობების უსაფრთხოების მართვა
* სერვერების ლიცენზიების და ტელეფონების საგარანტიო მომსახურებების მართვა
* ყოველდღიური მონიტორინგი და პერიოდული რეპორტინგი

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ერთჯერადი სამუშაოების დროს სერვისის გათიშვის მაქსიმალური დრო** | **კრიტიკულობის დონე (მაღალი, საშუალო, დაბალი)** |
| **10 წუთი** | მაღალი |
| **30 წუთი** | საშუალო |
| **2 საათი** | დაბალი |

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 (biliing) სერვისი** | **IIS სერვერი (MS IIS)** | **24/7** | მაღალი |
| **ჯარიმების ელექტორნული 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 სტრიმინიგის სერვერი 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 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** | დაბალი |
| 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. 09:00-18:00** | დაბალი |
| **ქოლცენტრი** | **24/7** | მაღალი |
| **ზარების ჩაწერა** | **24/7** | საშუალო |
| **IVR** | **24/7** | საშუალო |
| უსაფრთხოება | **უსაფრთხოების მართვა** | **დატაცენტრების ფაირვოლები** | **24/7** | საშუალო |
| **მომხმარებელთა უფლებები AD-ში** | **24/7** | მაღალი |
| **IP და ანალოგური კამერების მართვა, ვიდეო სამეთვალყურეო სისტემების 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 (Accet management სერვერი)** | **24/7** | დაბალი |
| ინციდენტების მართვა | **HelpDesk-ის მართვის სისტემა (უნდა ჰქონდეს აუთსორისნგის გამწევ კომპანიას და ჩვენგან შესული ticket-ები უნდა აღირიცხებოდეს)** | **HelpDesk სერვერი** | **24/7** | დაბალი |

ამ სერვისების კრიტიკულობის დონიდან გამომდინარე საჭიროა უზრუნველყოფილი იყოს შემდეგი SLA:

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

**დამატებითი მოთხოვნები**

***სერვისის მიღების წინ აუცილებელი მოთხოვნები***

* აუცილებელია სერვისის მომწოდებელ კომპანიას ჰქონდეს ინციდენტების აღრიცხვის თავისი (სასურველია ლიცენზირებული) პროგრამული უზრუნველყოფა, სადაც მაქსიმალურად ავტომატურად უნდა ფიქსირდებოდეს ნებისმიერი ტიპის ტექნიკური, თუ პროგრამული ინციდენტები. ასევე ამ სისტემაში უნდა იყოს შესაძლებელი, სერვისის მომწოდებელი ოპერატორის მიერ ინციდენტების ხელით დაფიქსირება. ამ სისტემაში უნდა იყოს ჩვენი კომპანიის ინფრასტრუქტურის დამატების შესაძლებლობა, 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 ელ-ფოსტის შეტყობინებების მიღების საფუძველზე.
* ჩვენზე უნდა იყვნენ გამოყოფილი ზემოთ მითითებული ინჟინრები.
* სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა გააჩნდეს, (სასურველია ლიცენზირებული) მონიტორინგის სისტემა სერვერული აპარატურის, ვირტუალური სერვერების, სერვისების, ქსელური აპარატურის, ინტერნეტ არხების და სხვა ქსელური არხების მონიტორინგისათვის. ჩვენი ინფრასტრუქტურა უნდა დაუკავშირდეს (უწყვეტად) აღნიშნულ სერვერს საიდანაც მიღებული კრიტიკული შეტყობინებებს ავტომატურად დაამუშავებს სერვისის მომწოდებელ კომპანიის ინციდენტების აღრიცხვის სისტემა და შესაბამისი შეტყობინებები ავტომატურად დაეგზავნება ადმინისტრატორებს და საჭიროების შემთხვევაში ჩვენი კომპანიის თანამშრომლებს.
* სერვისის მომწოდებელმა კომპანიამ სერვისული მომსახურების დაწყებამდე უნდა შეისწავლოს არსებული აიტი ინფრასტრუქტურა და შემოგვთავაზოს შესაბამისი ცვლილებები უფასოდ (შესაძლებელია მცირედი აუცილებელი ხარჯები, დამატებითი ტექნიკური ან პროგრამული უზრუნველყოფის შეძენისათვის) და სერვისების გათიშვის გარეშე.
* ხელშეკრულების დადებამდე 2 კვირის განმავლობაში ტენდერში გამარჯვებულმა კომპანიამ უნდა განახორციელოს არსებული ინფრასტრუქტურის სრული შესწავლა.
* ზემოთ მოთხოვნილი აიტი აუთსორსინგის სერვისების 20%-25% ზრდის შემთხვევაში მომსახურების ღირებულება არ უნდა გაიზარდოს.

***კომპანიის გამოცდილების დამადასტურებელი უცილებელი მოთხოვნები***

* აიტი აუთსორისინგის სფეროში მინიმუმ 4 წლიანი გამოცდილება. გთხოვთ გადმოაგზავნოთ თქვენი პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
* ბოლო 2 წლის განმავლობაში სერვისის მომწოდებელ კომპანიას უნდა ჰყავდეს 10 ან მეტი აიტი აუთსორისინგული მომსახურების მიმღები კონტრაქტორი კლიენტი ორგანიზაციები/კომპანიები (მიმდინარე ან დასრულებული კონტრაქტებით), რომლებთანაც დადებული იყო მინიმუმ 1 წლიანი მომსახურების ხელშეკრულებები. გთხოვთ გადმოაგზავნოთ შესაბამისი კომპანიის დასახელებები, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და სარეკომენდაციო წერილები.

***კომპანიის სპეციალისტების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი უცილებელი მოთხოვნები***

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

შენიშვნა:

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

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

* ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუთსორინგის მიმართულებით გამოყოფილი სპეციალისტებს (თითოეული მიმართულებით ერთს მაინც) უნდა ჰქონდეთ კვალიფიკაციის დამდასტურებელი შემდეგი მინიმალური სერთიფიკატები:
  + სისტემური ადმინისტრატორი - [MCSA](https://www.microsoft.com/learning/en-us/mcsa-certification.aspx) ან MCSE ან VCP ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  + პროგრამების და აპლიკაციების მხარდაჭერის სპეციალისტი - სასურველია [MCSA](https://www.microsoft.com/learning/en-us/mcsa-certification.aspx) 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](https://www.microsoft.com/learning/en-us/mcsa-certification.aspx) (MS SQL-ის ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდით) ან MS SQL-ის ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი ან [Oracle Database Foundations](https://wsr.pearsonvue.com/testtaker/registration/SelectExamPage.htm?examSeriesId=28899&actionMethod=testtaker%2Fregistration%2FSelectExamPage.xhtml%3AselectExamPageBean.selectExamSeriesAction%28%29&conversationId=1493415) ადმინისტრირების სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი, ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი.
  + არა რელაციური მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორი - [MongoDB-ის](https://www.microsoft.com/learning/en-us/mcsa-certification.aspx) ადმინისტრირების/დეველოპინგის სერტიფიცირების გამოცდის ჩაბარების დამადასტურებელი ან უფრო მაღალი დონის შესაბამისი სერთიფიკატი

შენიშვნა: გთხოვთ გადმოგვიგზავნოთ სერთიფიკატების დასკანერებული ასლები.

***გამოსაგზავნი მასალები***

დაინტერესების შემთხვევაში გთხოვთ ერთი კვირის ვადაში მოგვაწოდოთ შემდეგი მასალები:

1. სერვისის აღწერილობა დეტალურად, ჯამური ღირებულება (2019 წლის 1 იანვრიდან 2019 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით) და ყოველთვიური გადასახადი ლარში (ინვოისის სახით )
2. კომპანიის პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი მონაცემები, საიდანაც შესაძლებელი იქნება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.
3. აიტი აუთსორსინგის მიმართულებით თქვენი კომპანიის კონტრაქტორი კომპანიების დასახელებები, ხელშეკრულების ასლები (კონფიდენციალური მონაცემების გარეშე) და სარეკომენდაციო წერილები.
4. ჩვენს კომპანიაზე აიტი აუთსორინგის მიმართულებით სავარაუდოდ მომაგრებული სპეციალისტების სია, თანამდებობების მითითებით, მოთხოვნილი მათი სერთიფიკატების და მათივე საქართველოს მოქალაქის პირადობის მოწმობის ასლებით.

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

ჩამოთვლილი სატენდერო დოკუმენტაცია მოგვაწოდეთ, დალუქული კონვერტით 2018 წლის 20 ნოემბრის 10:00 საათიდან არა უგვიანეს 2018 წლის 30 ნოემბრის 18:00 საათისა, მისამართზე ქ. თბილისი, ი. მოსაშვილის ქ. 24.

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

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