

ლევან სარაჯევი

tenders@gc.ge

+995 577112110

ITSM გადაწყვეტილება

ტენდერი

აბსტრაქტი

წინამდებარე დოკუმენტი მოიცავს მოთხოვნის ზოგად აღწერას, ტენდერში მონაწილეობის პირობებს და ემსახურება პოტენციური მომწოდებლებისგან როგორც ფასისა ისე გაყიდვის პირობების შესახებ ინფორმაციის გამოთხოვნას

|  |  |
| --- | --- |
| ტენდერის # | \*\*\*\* |
| გამოცხადების თარიღი: | 01/03/2021 |
| ასრულების თარიღი: | 19/03/2021; 18:00 |

სარჩევი

[ ტენდერში მონაწილეობის ინსტრუქცია: 2](#_Toc64301430)

[ დავალებათა აღწერილობა 2](#_Toc64301431)

[ სატენდერო მოთხოვნები 2](#_Toc64301432)

[ თანდართული დოკუმენტაცია 3](#_Toc64301433)

* ტენდერში მონაწილეობის ინსტრუქცია:
* ტენდერის ფარგლებში პრეტენდენტებმა სისტემაში უნდა ატვირთონ სატენდერო მოთხოვნებში გათვალისწინებული დოკუმენტები;
* ტენდერის ეტაპზე დამატებითი ინფორმაციის მოპოვება ან დაზუსტება შესაძლებელია საკონტაქტო პირთან დაკავშირებით ელექტრონული ფოსტის ან ტელეფონის საშუალებით;
* ტენდერის დასრულების შემდეგ სატენდერო კომისია განიხილავს შეთავაზებებს და გამოავლენს საუკეთესო პირობების მქონე მომწოდებელს, რომელიც დაიშვება შემდეგ ეტაპზე POC-ში მონაწილეობის მისაღებად;
* ტენდერში მონაწილემ უნდა წარმოადგინოს პროგრამული უზრუნველყოფის, შესაბამისი ლიცენზიისა, მხარდაჭერის მომსახურების და ტრეინინგის ფასი;
* ტენდერში მონაწილემ უნდა წარმოადგინოს შემოთავაზებული პროდუქტის პრეზენტაციის და datasheet ფაილები
* სატენდერო წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს დოლარში და შეიცავდეს როგორც ლიცენზიის ასევე პროდუქტიულ გარემოში დანერგვის და ტრეინინგების საფასურს;
* პრეტენდენტის მიერ ასატვირთი ყველა დოკუმენტი და ინფორმაცია დამოწმებული უნდა იყოს უფლებამოსილი პირის ხელმოწერითა და ბეჭდით;
* ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად აუცილებელია ორგანიზაციამ წარმოადგინოს შემდეგი სავალდებულო დოკუმენტაცია:
* შემოთავაზებული ფასების ცხრილი **(დანართი 1)**;
* საბანკო რეკვიზიტები **(დანართი 2);**
* ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან;
* MAF ფორმა, რომელსაც მწარმოებელი აძლევს პარტნიორ კომპანიებს (reseller) იმის დასტურად, რომ ნამდვილად არიან მწარმოებლის მიერ აკრედიტირებული პარტნიორები ან პარტნიორობის დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი
* მომდევნო 3 წლის განმავლობაში ლიცენზიების / ტექ. მხარდაჭერის მომსახურების განახლების ღირებულება
* ტენდერის განმავლობაში პრეტენდენტს აქვს ვალდებულება მოთხოვნისამებრ წარმოადგინოს დამატებითი იურიდიული თუ ფინანსური დოკუმენტი;
* წარმოდგენილი წინადადება ძალაში უნდა იყოს მინიმუმ 90 კალენდარული დღის განმავლობაში;
* დავალებათა აღწერილობა

შესასყიდი გადაწყვეტილების მახასიათებლების დეტალური აღწერა მოცემულია დანართი 3-ში. შემოთავაზებული გადაწყვეტილებებიდან აირჩევა ერთი ან ორი კანდიდატი, რომლებიც დაშვებულები იქნებიან POC ეტაპზე.

წარმატებული POC ეტაპის შემდეგ, მომწოდებელმა უნდა:

* პროცესების აღწერა და დოკუმენტირება
* სისტემის სრული დანერგვა პროდუქტიულ გარემოში
* აღწერილი პროცესების იმპლემენტაცია სისტემაში
* სერვისების კატალოგის შექმდა და იმპლემენტაცია სისტემაში
* ინციდენტების ავტომატური რეგისტრაცია
* მონიტორინგის სისტემებთან ინტეგრაცია API-ს საშუალებით
* მომხმარებლის ინსტრუქცია (ქართულად)
* ინციდენტების მართვის პროცესი და პროცედურა
* მოთხოვნების მართვის პროცესი და პროცედურა
* ცვლილებების მართვის პროცესი და პროცედურა
* ინფრასტრუქტურის, არქიტექტურისა და პლატფორმების რეკომენდაციები
* აგენტებისა და ადმინისტრატორების ტრენინგი
* სატენდერო მოთხოვნები

პრეტენდენტის წინააღმდეგ არ უნდა მიმდინარეობდეს გადახდისუუნარობის საქმის წარმოება და პრეტენდენტი არ უნდა იყოს ლიკვიდაციის / რეორგანიზაციის პროცესში.

ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს შესაბამისი მომსახურების გაწევის მინიმუმ **3 (სამი)** წლიანი გამოცდილება.

პრეტენდენტმა უნდა წარმოადგინოს კომპანიის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია, საქმიანობის მოკლე აღწერილობა (გამოცდილება, კლიენტების სია) და **მსგავსი ტიპის მომსახურების მინიმუმ ორი ხელშეკრულების წარმატებით დასრულების დამადასტურებელი დოკუმენტი (ხელშეკრულება და მიღება-ჩაბარების აქტი) რომელიც განხორციელებული უნდა იყოს ბოლო 3 (სამი) წლის განმავლობაში**;

პრეტენდენტმა უნდა წარმოადგინოს MAF [Manufacturer Authorization Form] ფორმა, რომელსაც მწარმოებელი აძლევს პარტნიორ კომპანიებს (reseller) იმის დასტურად რომ ნამდვილად არიან მწარმოებლის მიერ აკრედიტირებული პარტნიორები ან პარტნიორობის დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი

წინამდებარე ტენდერის გამოცხადება არ ავალდებულებს სს „ჯორჯიან ქარდ“-ს რომელიმე მონაწილესთან ხელშეკრულების გაფორმებას და ტენდერის ნებისმიერ ეტაპზე სს „ჯორჯიან ქარდი“ იტოვებს უფლებას რომ შეწყვიტოს ტენდერი.

* თანდართული დოკუმენტაცია
	+ დანართი 1: ფასების ცხრილი

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| დასახელება | ოდენობა | ღირებულება |
|  |  1 |   |

დანართი 2: საბანკო რეკვიზიტები

|  |
| --- |
| ორგანიზაციის დეტალები |
| ორგანიზაციის დასახელება: |  |
| საიდენტიფიკაციო კოდი: |  |
| იურიდიული მისამართი: |  |
| ფაქტიური მისამართი: |  |
| ხელმძღვანელის სახელი და გვარი: |  |
| ხელმძღვანელის პირადი ნომერი: |  |
| ხელმძღვანელის ტელეფონის ნომერი: |  |
| საკონტაქტო პირის სახელი და გვარი: |  |
| საკონტაქტო პირის პირადი ნომერი: |  |
| საკონტაქტო ტელეფონი: |  |
| ელექტრონული ფოსტის მისამართი: |  |
| ვებ-გვერდი: |  |
| მომსახურე ბანკის დეტალები |
| ბანკის დასახელება: |  |
| ბანკის კოდი: |  |
| ბანკის ანგარიშის ნომერი: |  |

დანართი 3: გადაწყვეტილების მახასიათებლები

**ITSM გადაწყვეტილება**

**ტექნიკოსების რაოდენობა: 50**

შემოთავაზებულ გადაწყვიტილება უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ ძირითად მოთხოვნებს:

* თვით მომსახურების პორტალი და სერვის დესკის დეშბორდი

ინციდენტების და Service Request-ების რეგისტრაციის შესაძლებლობა, მათ შორის მეილის (ტელეფონის) მეშვეობით

* ინციდენტების ავტომატური რეგისტრაცია და ავტომატური მინიჭების შესაძლებლობა (assignment)
* ინციდენტების და მოთხოვნების მართვა / ავტომატიზაცია
* ლოგირების და რეპორტინგის საშუალება
* ინციდენტების და მოთხოვნების კლასიფიკაციის, პრიორიტეტების მინიჭების და კრიტიკულობის დადგენის შესაძლებლობა (მანუალურად, ავტომატურად)
* ინციდენტის და მოთხოვნის ვორკფლოუს მართვის შესაძლებლობა
* SLA management
* ცვლილებების მენეჯმენტი
* IT მონიტორინგის პოპულარულ სისტემებთან ინტეგრაციის საშუალება API-ს მეშვეობით ან პლაგინების მეშვეობით
* მარტივი სამუშაო ინტერფეისი
* სერვისების კატალოგის შექმნის შესაძლებლობა
* ცოდნის ბაზის შექმნის შესაძლებლობა
* პროცესების აწყობის საშუალება გრაფიკული ინტერფეისიდან
* Active Directory-სთან ინტეგრაციის საშუალება
* კორპორატიულ Wiki-სთან ინტეგრაციის საშუალება (მაგ. Confluence-თან)
* მომხმარებლის სახელმძღვანელო
* პრობლემის რეგისტრაციის და მართვის შესაძლებლობა (Problem Management)
* ტრენინგი

Asset Management ფუნქციონალი

* აქტივების შექმნის საშუალება - სასურველი აქტივების ავტომატური დამატების ფუნქციის ქონა
* აქტივის სახელობით მომხმარებელზე ან პარტნიორ კომპანიაზე მიბმის საშუალება, ასევე უნდა იყოს საშუალება რომ რამოდენიმე მოწყობილობა მივაბათ მომხმარებელს ან კომპანიას
* თავისუფალი აქტივების მართვა
* თავისუფალ აქტივებზე Custom სტატუსების მინიჭების საშუალება (მაგალითად დაზიანებულია, ვარგისია, ახალია თუ მეორადი და ა.შ.)
* გარანტიაზე არის თუ არა მოწყობილობა და როდემდე
* შტრიხ კოდების წამკითხველის ინტეგრაციის საშუალება
* ინციდენტის თიქეთზე მოწყობილობის მიბმის საშუალება
* რეპორტინგის საშუალება
* აქტივების რეგისტრაციის ფორმას უნდა გააჩნდეს Custom ველების დამატების შესაძლებლობა

ცვლილებების მენეჯმენტი

* ცვლილების ფორმების მარტივად შექმნის შესაძლებლობა და საჭიროებისამებრ ყველა ველის მოდიფიკაციის საშუალება გამომდინარე ორგანიზაციის მოთოხვნებიდან;
* ელექტრონული დასტურის შესაძლებლობა შესაბამისი ლეგიტიმაციით [სერტიფიკატის გამოყენებით];
* ელექტრონული დასტურის დელეგირების საშუალება;
* ცვლილებების ბაზის შეუზღუდავი ვადით შენახვის შესაძლებლობა;
* ცვლილებების ბაზაში ინფორმაციის ყველა პარამეტრით ძებნის ფუნქციონალი [ე.წ. ინტელექტუალური ძებნის შესაძლებლობა];
* განხორციელებული ცვლილებების ერთმანეთზე დამოკიდებულების განსზღვრის შესაძლებლობა [change reference];
* ინფორმაციული აქტივების [სერვერები] ერთმანეთზე დამოკიდეუბლების ვიზუალიზაცია [აქტივების ინვენტარი];
* ინფორმაციული სერვისების ერთმანეთზე დამოკიდებულების ვიზუალიზაცია [სერვისების ინვენტარი];
* ინტეგრირებულ ინფორმაციული აქტივებსა და სერვისებში ბოლო ლეგიტიმური ცვლილების შემდეგ განხორციელებული ნებისმიერ ცვლილების შესახებ ინფორმაციის გაგზაცნა change manager-თან;
* Change Manager-ის მიერ ცვლილების შემსრულებისთვის დავალების მიცემის საშუალება და შემსრულებლის მიერ სტატუს ცვლილების შესაძლებლობა.