

მონაცემთა შენახვის სისტემის საგარანტიო მომსახურება

აღნიშნული ტექნიკური დავალება მიზნად ისახავს საქართველოს შრომის ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროში არსებული მონაცემთა შენახვის სისტემის საგარანტიო მომსახურებას.

არსებული მდგომარეობა

მონაცემთა შენახვის სისტემა წარმოდგენილია კომპანია EMC პროდუქტით VNX 5300, რომელიც ფუნქციონირებს მონაცემთა დამუშავების ცენტრში. ყოველი მათგანის გამოყენებადი დისკური სივრცე არის 13336 GB მოცულობის.

მიმწოდებლის ვალდებულება

მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს არსებული მონაცემთა შენახვის სისტემის საგარანტიო და ტექნიკური მხარდაჭერის მომსახურება 1 (ერთი) წლის განმავლობაში.

საგარანტიო და მხარდაჭერის მომსახურება მონაცემთა შენახვის სისტემებისათვის	
შემოთავაზებული მომსახურება უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პარამეტრებს	
სისტემა რომელზეც უნდა ვრცელდებოდეს მომსახურება	2 ცალი EMC VNX 5300
სისტემების სერიული ნომრები	CKM00123600605 (VNX1) CKM00123500564 (VNX2)
მომსახურების ტიპი	Enhanced Support
შემოთავაზებული მომსახურების მოქმედების მინიმალური ვადა	1 წელი
მომსახურება უნდა მოიცავდეს	Hardware Support Software Support

საგარანტიო და ტექნიკური მხარდაჭერა

a. საგარანტიო მომსახურების ფარგლები

გარანტია ვრცელდება ზემოაღნიშნული აპარატურაზე სრულად, ასევე გარანტია ვრცელდება აპარატურის ნებისმიერ ნაწილზე. მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს ზემოაღნიშნული ტექნიკაზე სრული საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში **მწარმოებლის საგარანტიო მომსახურების უზრუნველყოფა**. საგარანტიო მომსახურების პირობების დაცვის ვალდებულება (მათ შორის მწარმოებლის საგარანტიო მომსახურებასთან მიმართებაში) შემსყიდველის წინაშე ეკისრება მიმწოდებელს.

გარანტიის ფარგლებში შემსყიდველს უფლება უნდა ქონდეს აპარატურის განახლებული პროგრამული უზრუნველყოფის (Firmware) გადმოწერის საშუალება.

გარანტიის მოქმედების პერიოდში აპარატურის ნებისმიერი ნაწილის დაზიანების შემთხვევაში მიმწოდებელი ვალდებულია ისინი ჩაანაცვლოს იმავე ან უკეთესი მოწოდებების (ყველა კომპონენტში) მქონე ნაწილებით. აპარატურის ადმინისტრირებას უზრუნველყოფს შემსყიდველის ტექნიკური პერსონალი, მიმწოდებელი ვალდებულია სატელეფონო ან წერილობითი კონსულტაცია გაუწიოს შემსყიდველის უფლებამოსილ პირებს აპარატურასთან დაკავშირებულ საკითხებზე.

b. მიმწოდებლის საგარანტიო მომსახურების პირობები

პროგრამული კომპონენტის ტექნიკური მომსახურების და აპარატურული კომპონენტის საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები, რომლებიც წარმოდგენილია ცხრილი N1-ში. მომსახურების გაწევის ვადები დამოკიდებულია შესაბამის პრიორიტეტზე. პრიორიტეტების მატრიცა წარმოდგენილია ცხრილი N2. ინციდენტის პრიორიტეტების განსაზღვრა ხდება შემსყიდველის მიერ. ინციდენტების აღრიცხვის მიზნით მიმწოდებელი ვალდებულია ინციდენტის რეგისტრაციის მიზნებისათვის შექმნას ელექტრონული პორტალის მომხმარებელი ან გამოყოს ელექტრონული ფოსტის მისამართი. ინციდენტზე საპასუხო ქმედების და მოგვარებისთვის დადგენილი ვადის ათვლა იწყება ინციდენტის მიმწოდებლის მიერ გამოყოფილ ელექტრონულ მისამართზე მიღებიდან. ინციდენტის მიღების, რეგისტრაციის შესახებ ინფორმაცია მიმწოდებელმა უნდა მიაწოდოს შემსყიდველს. მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია ხარვეზის აღმოფხვრისას შეთანხმებული ელექტრონული მისამართიდან მიაწოდოს ინფორმაცია შემსყიდველს. აღნიშნული ინფორმაციის, სამინისტროს საკონტაქტო ელექტრონულ ფოსტაზე (სამინისტროს საკონტაქტო მისამართებია: ieliashvili@moh.gov.ge; oleg@moh.gov.ge), მიღების დროსა და ინციდენტის რეგისტრაციის დროს შორის სხვაობით გამოითვლება ინციდენტის მოგვარებისათვის დახარჯული მაქსიმალური დრო.

საგარანტიო პერიოდში აპარატურის მთლიანად ან/და დაზიანებული ნაწილის ჩანაცვლება უნდა მოხდეს გონივრულ ვადაში, თუმცა იგი არ უნდა აღემატებოდეს 10 დღეს, ამ შემთხვევაში სერვისის მხარდაჭერის პირობებზე არ მოქმედებს ცხრილი #1 ში მოცემული „გადაწყვეტის მაქსიმალური დროის“ ვადები. მიმწოდებელი ვალდებულია ინციდენტის შეფასების შემდეგ, ზემოთ დადგენილი კომუნიკაციის ფორმის შესაბამისად დაუდასტუროს შემსყიდველს ნაწილის შეცვლის აუცილებლობა წერილობითი ფორმით. 10 დღიანი ვადის ათვლა დაიწყება მიმწოდებლის მიერ წერილობითი დადასტურებიდან.

შემსყიდველი ვალდებულია საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოს მიმწოდებლის წარმომადგენლების დაშვება აპარატურის განთავსების ადგილზე.

ცხრილი #1 - საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები

პრიორიტეტი	საპასუხო ქმედების დრო	გადაწყვეტის მაქსიმალური დრო	მხარდაჭერის დრო
პრიორიტეტი 1	1 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 3 საათი	24 x 7
პრიორიტეტი 2	1 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 6 საათი	24 x 7
პრიორიტეტი 3	2 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 1 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები 09.00-18.00, ორშაბათი - პარასკევი
პრიორიტეტი 4	4 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 3 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები 09.00-18.00, ორშაბათი - პარასკევი

ცხრილი N2. პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
აპარატურის მიერ მხარდაჭერილ 80% ბიზნეს პროცესებზე	I პრიორიტეტი	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი
აპარატურის მიერ მხარდაჭერილ 50-80% ბიზნეს	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი

პროცესებზე				
აპარატურის მიერ მხარდაჭერილ 20- 50% ბიზნეს პროცესებზე	II პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი
აპარატურის მიერ მხარდაჭერილ 20%-მდე ბიზნეს პროცესებზე	III პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი

შემსყიდველის მიერ ინციდენტის დადგომამდე იდენტიფიცირებული საფრთხეები, რომელმაც შესაძლებელია გამოიწვიოს ინციდენტი, მიმწოდებლის მიერ მხარდაჭერილი უნდა იყოს მე-4 პრიორიტეტისათვის დადგენილი ვადებში.

ც. მწარმოებლის საგარანტიო მომსახურების პირობები

პროგრამული კომპონენტის ტექნიკური მომსახურების და აპარატურული კომპონენტის საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია შემსყიდველისათვის უზრუნველყოს მწარმოებლების მიერ საგარანტიო მომსახურების უზრუნველყოფა. აღნიშნული საგარანტიო მომსახურების პირობები უნდა იყოს არანაკლებ “ხ” ქვეპუნქტში მოცემული მომსახურების პირობებისა. მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი უნდა იყოს მწარმოებლის წერილი, რომელიც ადასტურებს, რომ მწარმოებელი იღებს აღნიშნულ მოწყობილობებზე და პროგრამულ უზრუნველყოფაზე კონკრეტული ზემოაღნიშნული პირობებით საგარანტიო მომსახურების ვალდებულებას, არანაკლებ 1 წლიანი ხანგრძლივობით (აღნიშნული დოკუმენტი მიმწოდებელს შესაძლებელია წარმოადგინოს კონტრაქტის გაფორმებიდან 10 დღის ვადაში).

მიმწოდებლის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში შემსყიდველს უნდა ქონდეს უფლება საჭიროების შემთხვევაში, მისი შეხედულებისამებრ, ინციდენტის რეგისტრაცია ასევე მოახდინოს მწარმოებლის ოფიციალურ საკონტაქტო მისამართზე. მწარმოებლის საკონტაქტო ინფორმაცია მოწოდებული უნდა იყოს მიმწოდებლის მიერ.