

მონაცემთა შენახვისა და რეზერვირების სისტემების საგარანტიო მომსახურება

აღნიშნული ტექნიკური დავალება მიზნად ისახავს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში არსებული მონაცემთა შენახვის და მონაცემების რეზერვირების სისტემების ტექნიკურ მომსახურებას.

არსებული მდგომარეობა

მონაცემთა შენახვის სისტემა წარმოდგენილია კომპანია EMC პროდუქტით VNX 5300, რომელიც ფუნქციონირებს მონაცემთა დამუშავების ცენტრალურ და სარეზერვო ცენტრებში. ყოველი მათგანის გამოყენებადი დისკური სივრცე არის 13617GB მოცულობის, მონაცემთა დამუშავების ცენტრებს შორის ხორციელდება მონაცემების ავტომატური რეპლიკაცია.

მონაცემთა რეზერვირების სისტემა წარმოდგენილია კომპანია EMC პროდუქტით Data Domain DD2500

მიმწოდებლის ვალდებულება

მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს არსებული მონაცემთა შენახვისა და რეზერვირების სისტემების ტექნიკური მომსახურება 2019 წლის 01 იანვრიდან 2019 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით:

ტექნიკური მომსახურება მონაცემთა შენახვის სისტემებისათვის	
შემოთავაზებული მომსახურება უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პარამეტრებს	
სისტემა რომელზეც უნდა ვრცელდებოდეს მომსახურება	2 ცალი EMC VNX 5300
სისტემების სერიული ნომრები	CKM00122000047 CKM00122100256
მომსახურების ტიპი	Enhanced Support
შემოთავაზებული მომსახურების მოქმედების მინიმალური ვადა	2019 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით
მომსახურება უნდა მოიცავდეს	Hardware Support Software Support

ტექნიკური მომსახურება მონაცემთა რეზერვირების სისტემებისათვის	
შემოთავაზებული მომსახურება უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პარამეტრებს	
სისტემა რომელზეც უნდა ვრცელდებოდეს მომსახურება	1 ცალი EMC DATA Domain DD2500
სისტემების სერიული ნომრები	FLB00134800017
მომსახურების ტიპი	Enhanced Support
შემოთავაზებული მომსახურების მოქმედების მინიმალური ვადა	2019 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით
მომსახურება უნდა მოიცავდეს	Hardware Support Software Support

ტექნიკური მომსახურება

a. მომსახურების ფარგლები

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

ტექნიკური მომსახურების პერიოდში შემსყიდველს უფლება უნდა ქონდეს აპარატურის განახლებული პროგრამული უზრუნველყოფის (Firmware) გადმოწერის საშუალება.

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

b. მომსახურების პირობები

პროგრამული კომპონენტის ტექნიკური მომსახურების და აპარატურული კომპონენტის მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას 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, სააგენტოს საკონტაქტო ელექტრონულ ფოსტაზე (სააგენტოს საკონტაქტო მისამართია servicedesk@sda.gov.ge), მიღების დროსა და ინციდენტის რეგისტრაციის დროს შორის სხვაობით გამოითვლება ინციდენტის მოგვარებისათვის დახარჯული მაქსიმალური დრო.

ტექნიკური მომსახურების 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, ცხრილი #1-ში გათვალისწინებულ ვადებში, 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.

შენიშვნა:

- მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი უნდა იყოს მწარმოებლის წერილი, რომელიც დაადასტურებს, რომ მწარმოებელი უზრუნველყოფს ზემოაღნიშნულ მოწყობილობებსა და პროგრამულ უზრუნველყოფაზე წინამდებარე ქვეპუნქტში განსაზღვრული პირობებით მომსახურების გაწევას, ერთ წლიანი ხანგრძლივობით (აღნიშნული დოკუმენტი მიმწოდებელმა უნდა წარმოადგინოს ხელშეკრულების გაფორმებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში).
- შემსყიდველს უნდა ჰქონდეს საშუალება ინციდენტის რეგისტრაცია, პარალელურ რეჟიმში, მოახდინოს მწარმოებლის ოფიციალურ საკონტაქტო მისამართზე. მწარმოებლის საკონტაქტო ინფორმაცია მოწოდებული უნდა იყოს მომწოდებლის მიერ ხელშეკრულების გაფორმების შემდეგ.

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 პროცესებზე	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი

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

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