**ტექნიკური დავალება დანართი #3**

**Manage Engine Service Desk Plus & Manage Engine Asset Explorer**

**ზოგადი ტექნიკური მოთხოვნები**

1. სერვის დესკის პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა გააჩნდეს ინსტალაციისა და მუშაობის შესაძლებლობა, როგორც ფიზიკურ ასევე ვირტუალურ გარემოში;
2. სერვის დესკის ტექნიკოსთა რაოდენობა - 60
3. სისტემა უნდა მოემსახუროს 2500 ნოდს (მოწყობილობას)
4. შემოთავაზებული ლიცენზია უნდა იყოს სამუდამო ლიცენზირების მოდელით 1 წლიანი მხარდაჭერით
5. საჭიროების შემთხვევაში სისტემას უნდა გააჩნდეს ქართულ ენოვანი ინტერფეიზე გადასვლის შესაძლებლობა (Upgrade)
6. კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს მინიმუმ სამი მსგავსი პროექტის განხორციელების შესახებ ინფორმაცია საქართველოში (რაც დადასტურდება შემოსავლების სამსახურის სპეციალურ პორტალზე ატვირთული ელექტრონული ანგარიშ- ფაქტურის ან მიღება-ჩაბარების აქტის წარმოდგენით)
7. სისტემა თავსებადი უნდა იყოს ITIL სტანდარტთან
8. გამარჯვებულმა კომპანიამ უნდა მოახდინოს შემოთავაზებული პროდუქტის ინსტალაცია. საჭიროების შემთხვევაში არსებული სისტემის გადაყვანა უახლეს ვერსიაზე.
9. მიწოდების ვადა 5 კალენდარული დღე
10. ტენდერში მონაწილე კომპანიამ უნდა წარმაოდგინოს MAF (მწარმოებლის ავტორიზაციის ფორმა) რომელიც გაცემულია ბოლო 1 თვის განმავლობაში.
11. პრეტენდენტ კომპანიას უნდა ჰყავდეს პროდუქტის სერთიფიცირებული სპეციალისტი

**პროგრამული უზრუნველყოფის დეტალური ფუნქციონალი**

***სისტემას უნდა გააჩნდეს შენდეგი ფუნქციონალი***

* ინციდენტების მართვის მოდული( Incident Management )
* სისტემას უნდა გააჩნდეს სერვის კატალოგის მოდული - Service Catalogue
* ავტომატურად თიქეთების მიმაგრების შესაძლებლობა (Automatic Ticket Dispatch)
* სერვის დონეების მართვის მოდული (SLA Management)
* სისტემას უნდა გააჩნდეს მომხმარებლების მართვის პორტალი (Self Service Portal)
* ცოდნის მართვის მოდული (Knowledge Base)
* ჰელფ დესკ საკითხების დეტალური რეპორტინგის ფუნქციონალი (Help Desk Reports)
* შესაძლებლობა ჰქონდეს შექმნას დუბლირებული სერვისს მოთხოვნა (Create duplicate service request)
* მოთხონების დაგეგმვა (Requests scheduling).
* მოთხოვნების სასიცოცხლო ციკლის მართვის მოდული (Request Lifecycle Management)
* შესაძლებლობა ჰქონდეს გარდამქნას სერვის მოთხოვნა ინციდენტად (Convert service request into incident request).
* ურთიერთდამოკიდებული თასქების მართვის შესაძლებლობა (Handle dependent tasks).
* მომხმარებლების დონეზე მოთხოვნების ედიტირების შესაძლებლობა (User-level request editing permission).
* სერვის კატალოგის მრავალ დონიანი დასტურის პროცესი (Multi-stage approval process – Service Catalogue)
* მომხმარებლების მხარეს კონტაქტების განახლების შესაძლებლობა (Update contact details.
* ახლად დამატებულ გადაწყვეტილებაზე დასტურის პროცესის შესაძლებლობა (Approval for newly added solution).
* პროაქტიული და რეაქტიურლი ავტომატიზაცია ესკალაციაზე. (Proactive and reactive automation of escalations).
* დაშბორდის ქასთომიზაციის შესაძებლობა (Customizable dashboards).
* მსგავსი საკითხების დაკავშირების შესაძლებლობა (Link similar requests) .
* მოთხოვნების დახურის შესაძლებლობა როგორც ჯგუფის (მართვა, ედიტირება და მინიჭება) (Manage, edit, assign, and close requests as a group).
* მრავალდონიანი SLA - ის ესკალაცია (Multi-level SLA escalations).
* ცვლილების მართვის მოდული (Change Management)
* საჭიროების შემთხვეაში ავტომატური ბილინგის მიერთების შესაძლებლობა (Automated Billing)
* სერვის კატალოგის მრავალ დონიანი დადასტურების შესაძლებლობა (Multi-level approvals in Service Catalogue)
* აქტივების/მოწყობილობების დეკომპლექტაციის შესაძლებლობა (Asset depreciation assessment)
* სისტემაში კორპორატიული ფერების და ატრიბუტების გამოყენების შესაძლებლობა (Logos, Themes)
* სისტემას უნდა გააჩნდეს CAB (Change Advisory Board) ფუნქციონალის აწყობის შესაძლებლობა
* სისტემას უნდა გააჩნდეს ცვლილებების დაგეგმვის შესაძლებლობა (Change calendar for easy scheduling )
* ცვლილებების ისტორიის ნახვის შესაძლებლობა (Change History)
* თიქეთების ავტომატური შეტყობინების შესაძლებლობა (SMS, E-mail) – (Automatic email to Ticket conversion)
* აქტივ დირექტორიასთან და LDAP - თან ინტეგრაციის შესაძლებლობა (Active Directory Integration)
* CMDB - ის ფუქნციონალი (Configuration Management Database) Import from CSV files
* CSV ფაილების იპორტის შესაძლებლობა (კონტაქტები, სერვისის კატალოგი, კატეგორიები)
* მომხმარებლების გამოკითხვის სისტემის ფუქნციონალი (User Surveys)
* ტექნიკოსების განრიგის დაგეგმვის კალენდარი (შვებულება, მივლინება, ა.შ.)
* თიქეთების ისტორიის სრული რეპორტინგის ფუნქციონალი
* თიქეთის ავტომატურად მიმაგრების შესაძლებლობა (Automatic Case Routing)
* დივაისების ავტომატური აღმოჩენის შესაძლებლობა (Auto Device Discovery)
* ტექნიკოსების შეტყობინების შესაძლებლობა ტიქეთის მიმაგრების შემთხვეაში (Notify Technicians)
* დასვენების დღეების და სამუშაო საათების კონფიგურაციის შესაძლებლობა
* Knowledge Base ის და გადაწყვეტილებების მონაცმემთა ბაზის შექმნის ფუნქციონალი
* აქტივების მართვის სრული ფუქნციონალი (Asset Management)
* პროგრამული უზრუნველყოფის მართვის სრული ფუნქციონალი (Software Asset Management)
* აქტივების სასიცოცხლო ციკლის მართვის შესაძლებლობა (Asset Life Cycle Management)
* ლოკალურ ქსელში მომხმარებელზე მიმაგრებული IT აქტივების და პროგრამული უზრუნველყოფების პოვნის შესაძლებლობა
* IT შესყიდვების მართვის ფუნქციონალი
* აიტი კონტრაქტების მართვის მოდული (SLA - ისთან ინტეგრაცია)
* მოთხოვნის ფორმების შექმნის და ქათომიზაციის შესაძლებლობა
* სისტემას უნდა გააჩნდეს CMDB ის ფუქნციონალი
* სისტემას უნდა გააჩნდეს დეტალური ანალიტიკის შესაძლებლობა სხვადასხვა კატეგორიების და მაჩვენებლების მიხედვით (ინციდენტ მენეჯმენტი, ცვლილებების მართვა, აქტივების მართვა, CMDB, პროექტების მართვა, შესყიდვების მართვა, კონტრაქტების მართვა)

**შენიშვნა:** პრეტენდენტს შეუძლა აღნიშნულია ფუქნციონალი შემოგვათავაზოს როგორც ერთ პროგრამულ უზრუნველყოფაში ასევე ერთიდაიგივე მწარმოებლის ორ პროგრამულ უზრუნველყოფაში.

***ტექნიკური მხარდაჭერა***

* მობილური კლიენტის მხარდაწერა (iPhone, Android, Web-based)
* ოპერაციული სისტემის მხარდაჭერა (Windows, Linux, Virtual Environment)
* მონაცემთა ბაზების მხარდაჭერა (PostgreSQL, MS SQL)