

**სატენდერო დოკუმენტაცია**  
**შპს “თბილისი ენერჯი“-ს (შემდგომში - “შემსყიდველი”)**  
**მიერ პრივილეგირებული წვდომის მენეჯმენტის შესყიდვასთან დაკავშირებით**  
**გამოცხადებულ ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად**

წინამდებარე სატენდერო დოკუმენტაცია შემუშავებულია შპს „თბილისი ენერჯი“-ს გენერალური დირექტორის ბრძანებით დამტკიცებული შპს “თბილისი ენერჯი“-ში შესყიდვების დაგეგმვისა და განხორციელების წესის შესახებ დებულებების საფუძველზე.

სატენდერო დოკუმენტაცია გადაეცემა პოტენციურ მიმწოდებელს შესაბამისი სატენდერო განაცხადის მოსამზადებლად.

### **1. ზოგადი დებულებები**

1.1. სატენდერო დოკუმენტაცია განკუთვნილია პოტენციური მიმწოდებლისათვის და მიზნად ისახავს მისთვის სატენდერო პირობების შესახებ სრული ინფორმაციის მიწოდებას.

1.2. ტენდერი ტარდება პრივილეგირებული წვდომის მენეჯმენტის (შემდგომში - “მომსახურება”) მიმწოდებლის გამოსავლენად.

### **2. მომსახურება**

2.1. იხ. ტექნიკური დავალება დანართი #3;

2.2. ანგარიშსწორება ხორციელდება:

სრულად მომსახურების დანერგვიდან და აქტივაციიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში;

### **3. საკვალიფიკაციო მოთხოვნები**

3.1. ტენდერში მონაწილეობისთვის პოტენციურმა მიმწოდებელმა (პრეტენდენტმა) უნდა წარმოადგინოს შემდეგი დოკუმენტაცია:

ა) ტექნიკური შეფასების კრიტერიუმებით და პირობებით მოთხოვნილი (იხ.დანართი #1);

ბ) დოკუმენტაცია ტექნიკური შეთავაზების წერილი (იხ.დანართი #2);

გ) კომერციული შეთავაზება (ფასების ცხრილის გათვალისწინებით);

პრეტენდენტი არ უნდა იყოს შეტანილი შესაბამისი სახელმწიფო ორგანოს მიერ წარმოებულ შესყიდვებში მონაწილე არაკეთილსინდისიერ პირთა რეესტრში (შავი სია);

პრეტენდენტი უნდა აკმაყოფილებდეს საქართველოს კანონმდებლობითა და სატენდერო დოკუმენტაციით განსაზღვრულ სხვა მოთხოვნებს.

3.2. პოტენციურმა მიმწოდებელმა (პრეტენდენტმა) საზოგადოებას უნდა წარუდგინოს მოწმობების, ლიცენზიების, ცნობებისა და სხვა დოკუმენტების ასლები, რომლებიც ადასტურებენ მის შესაბამისობას საკვალიფიკაციო მოთხოვნებთან.

3.3. შემსყიდველი არ განიხილავს სატენდერო განაცხადს, თუ პოტენციური მიმწოდებელი არ წარმოადგენს საკვალიფიკაციო მოთხოვნებთან შესაბამისობის დამადასტურებელ დოკუმენტაციას ან თუ წარმოდგენილი დოკუმენტაცია არასრული, არაზუსტი ან/და მცდარი აღმოჩნდება.

3.4. სატენდერო განაცხადებაში მითითებული მონაცემების საკვალიფიკაციო და სხვა მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით შემსყიდველი უფლებამოსილია, ტენდერის მიმდინარეობისას განახორციელოს მონაწილეების წინასწარი საკვალიფიკაციო შერჩევა. შეუსაბამობის გამოვლენის შემთხვევაში, პოტენციური მიმწოდებელი შეფასებაზე არ დაიშვება.

3.5. პოტენციური მიმწოდებლის მიერ ტენდერზე წარმოდგენილი ცნობები გაცემული უნდა იყოს ტენდერის გამოცხადების შემდგომ პერიოდში.

### **4. სატენდერო განაცხადების წარდგენა. სატენდერო განაცხადების მოქმედების ვადა**

4.1. ტენდერში მონაწილეობის მსურველმა პოტენციურმა მიმწოდებელმა, შემსყიდველს უნდა წარუდგინოს ორ დალუქულ კონვერტში მოთავსებული სატენდერო განაცხადი, ერთ კონვერტში

ტექნიკური შეთავაზების წერილი და შეფასების კრიტერიუმებით და პირობებით მოთხოვნილი დოკუმენტაცია, მეორე კონვერტში-ფასების ცხრილი, რომლებიც უნდა შეესაბამებოდეს სატენდერო დოკუმენტაციის 2-ე მუხლის მოთხოვნებს.

4.2. კონვერტზე სავალდებულოა პოტენციური მიმწოდებლის სახელწოდებისა და მისამართის მითითება, აგრეთვე მასზე აღნიშნული უნდა იყოს: შპს “თბილისი ენერჯისათვის” პრივილეგირებული წვდომის მენეჯმენტის შესყიდვის ტენდერი”, კონვერტი 1 ტექნიკური შეთავაზება, კონვერტი 2 კომერციული შეთავაზება.

4.3. შემსყიდველისათვის წარდგენილი დოკუმენტები დამოწმებული უნდა იყოს პოტენციური მიმწოდებლის ბეჭდით (თუ იგი სარგებლობს ბეჭდით).

4.4. სატენდერო განაცხადში ფასები მიეთითება ლარში.

4.5. სატენდერო განაცხადი შემსყიდველს წარედგინება 2023 წლის 15 დეკემბრის 17:00 საათამდე (შემდგომში - “საბოლოო ვადა”), შემდეგ მისამართზე: ქ. თბილისი, მიცკევიჩის ქ. №18ა, შპს “თბილისი ენერჯის” კანცელარია. კანცელარიაში პოტენციური მიმწოდებლის სატენდერო განაცხადის მიღებისას აუცილებელია განაცხადის უშუალო მომწოდებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლის დართვა მისაღებ დოკუმენტაციასთან ერთად, რომელზეც დაფიქსირდება დოკუმენტაციის წარმოდგენის ზუსტი თარიღი და დრო.

4.6. სატენდერო კომისიის მიერ არ განიხილება პოტენციური მიმწოდებლების (პრეტენდენტების) მიერ ვადების დარღვევით წარდგენილ სატენდერო განაცხადი.

4.7. პოტენციური მიმწოდებელი (პრეტენდენტი) გაიღებს ყველა ხარჯს, რომელიც დაკავშირებულია მისი სატენდერო განაცხადის მომზადებასა და წარდგენასთან. საზოგადოებასა და სატენდერო კომისიას არ ეკისრებათ ამ ხარჯების ანაზღაურების ვალდებულება, მიუხედავად ტენდერის ჩატარების შედეგებისა.

4.8. პოტენციური მიმწოდებელი (პრეტენდენტი) ვალდებულია მიუთითოს თავის სატენდერო განაცხადში მისი მოქმედების ვადა. სატენდერო განაცხადები რჩება ძალაში იმ პერიოდის განმავლობაში, რომელიც მითითებულია სატენდერო დოკუმენტაციაში, მაგრამ არანაკლებ 15 (თხუთმეტი) დღისა სატენდერო განაცხადების შემცველი კონვერტების გახსნის თარიღის შემდეგ. სატენდერო განაცხადი, რომელზეც მითითებულია უფრო ნაკლები მოქმედების ვადა, ვიდრე ეს მოთხოვნილია სატენდერო დოკუმენტაციით, განიხილება, როგორც სატენდერო დოკუმენტაციის მოთხოვნებთან შეუსაბამო.

4.9. სატენდერო განაცხადების მოქმედების ვადის ამოწურვამდე სატენდერო კომისიას შეუძლია სთხოვოს პოტენციურ მიმწოდებელს (პრეტენდენტს) დამატებით გააგრძელოს აღნიშნული ვადა კონკრეტული დროის პერიოდზე. პოტენციურ მიმწოდებელს (პრეტენდენტს) შეუძლია უარი თქვას აღნიშნული თხოვნის დაკმაყოფილებაზე და ამასთან.

4.10. პოტენციურ მიმწოდებელს უფლება აქვს შეცვალოს ან გაიხმოს თავისი სატენდერო განაცხადი სატენდერო განაცხადების წარდგენისათვის დადგენილი საბოლოო ვადის გასვლამდე.

4.11. შემსყიდველი უფლებამოსილია, პოტენციური მიმწოდებლის წერილობითი თხოვნის საფუძველზე ან თავისი ინიციატივით, განმარტოს/დააზუსტოს სატენდერო დოკუმენტაციაში მითითებული ინფორმაცია, რაც ფორმდება სატენდერო დოკუმენტაციის დამატების სახით და ეგზავნება ყველა პოტენციურ მიმწოდებელს საკვალიფიკაციო მონაცემების დამადასტურებელი დოკუმენტებისა და სატენდერო წინადადებების მიღების ვადის დასრულებამდე არა უგვიანეს 5 კალენდარული დღისა.

## **5. სატენდერო განაცხადების შემცველი კონვერტის გახსნა, სატენდერო განაცხადის განხილვა და შეფასება**

5.1. კონვერტი 1, რომლებშიც მოთავსებულია სატენდერო დოკუმენტაციის 3.1. პუნქტის ა) და ბ) ქვეპუნქტებით მოთხოვნილი დოკუმენტაცია, სავარაუდოდ გაიხსნება 2023 წლის 18 დეკემბერს.

5.2. სატენდერო კომისია არ განიხილავს შეფასებისთვის სატენდერო განაცხადს, თუ:

ა) სატენდერო განაცხადის წარმდგენი პოტენციური მიმწოდებელი (პრეტენდენტი) ვერ აკმაყოფილებს საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს;

ბ) მოცემული სატენდერო განაცხადი არ პასუხობს სატენდერო დოკუმენტაციის მოთხოვნებს;

გ) სატენდერო განაცხადი არ არის გაფორმებული და დამოწმებული დადგენილი წესით;

5.3. პოტენციური მიმწოდებლის მცდელობა ზეწოლა მოახდინოს სატენდერო კომისიის საქმიანობაზე, წარმოადგენს მისი დისკვალიფიკაციის საფუძველს.

5.4. სატენდერო კომისია აჯამებს ტენდერის შედეგებს სატენდერო განაცხადების შემცველი კონვერტების გახსნის თარიღიდან არა უგვიანეს 15 დღისა.

5.5 სატენდერო კომისია უფლებამოსილია არ განიხილოს მიღებული განაცხადები, უარი განაცხადოს გამარჯვებულის გამოვლენაზე და გამოაცხადოს ტენდერი არშემდგარად, თუ მიმწოდებელთა მიერ შეთავაზებული ფასი და შესყიდვის ობიექტის სხვა მახასიათებლები არ შეესაბამება შემსყიდველის მოთხოვნებს.

## **6. შესყიდვის ხელშეკრულების დადება**

6.1. ტენდერით შერჩეულ (გამარჯვებულ) პოტენციურ მიმწოდებელთან (პრეტენდენტთან) ფორმდება შესყიდვის ხელშეკრულება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.2. ტენდერით შერჩეული (გამარჯვებული) პოტენციური მიმწოდებელი (პრეტენდენტი) გამარჯვებულად გამოცხადების შესახებ შეტყობინებისა და შესყიდვის ხელშეკრულების პროექტის გადაცემიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ხელს აწერს ხელშეკრულებას;

6.3. თუ მიმწოდებელი გამოცხადებულია ტენდერის გამარჯვებულად და იგი ხელს არ აწერს შესყიდვის ხელშეკრულებას ამ მუხლის 6.2. პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში, შემსყიდველი უფლებამოსილია დადოს შესყიდვის ხელშეკრულება ტენდერის სხვა მონაწილესთან, რომლის წინადადება, ამ სატენდერო დოკუმენტაციით განსაზღვრული კრიტერიუმების გათვალისწინებით, წარმოადგენს ყველაზე უფრო ხელსაყრელს გამარჯვებულის წინადადების შემდეგ, რაც დასტურდება ტენდერის შედეგების ოქმით.

6.4. არ დაიშვება ცვლილებების ან/და ახალი პირობების შეტანა შესყიდვის ხელშეკრულების პროექტში ან ხელმოწერილ შესყიდვის ხელშეკრულებაში (გარდა ფასის შემცირებისა), რამაც შესაძლებელია შეცვალოს იმ წინადადების შინაარსი, რომელიც წარმოადგენს მიმწოდებლის შერჩევის საფუძველს. დასაშვებია ცვლილებების შეტანა შესყიდვის ხელშეკრულების პროექტში ან ხელმოწერილ შესყიდვის ხელშეკრულებაში ფასის შემცირების ნაწილში იმ პირობით, რომ ხარისხი, მოცულობა და სხვა პირობები, რაც წარმოადგენს მიმწოდებლის შერჩევის საფუძველს, დარჩება უცვლელი.

6.5. შესყიდვის ხელშეკრულების ხელმოწერამდე შემსყიდველი უფლებამოსილია აწარმოოს მოლაპარაკებები ტენდერში გამარჯვებულ პოტენციურ მიმწოდებელთან (პრეტენდენტთან) ხელშეკრულების ფასის შემცირების თაობაზე.

6.6. იმ შემთხვევაში, თუ შესყიდვის ხელშეკრულების განხორციელების პროცესში შესაბამის საქონელზე შემცირდა ფასები, შემსყიდველისა და მიმწოდებლის ურთიერთშეთანხმების საფუძველზე შესყიდვის ხელშეკრულებაში შესაძლებელია შეტანილი იქნეს შესაბამისი ცვლილება ფასის შემცირების თაობაზე.

## ტექნიკური შეფასების კრიტერიუმები და პირობები დანართი #1

მიღებულ შემოთავაზებებს შემსყიდველი აფასებს შემდეგ კრიტერიუმების საფუძველზე.

წარმოდგენილი საბუთები უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას გამარჯვებულის გამოვლენის შემდეგ ხელშეკრულების გასაფორმებლად.

კომერციული შეფასების დროს განიხილება მხოლოდ ის ტექნიკური შეთავაზებები, რომლებიც შეესაბამება ტექნიკური შეფასების კრიტერიუმებს და პირობებს.

№	კრიტერიუმი	მოთხოვნილი საბუთები	კრიტერიუმების გამოვლენის და შეფასების პირობები
1.	ტექნიკური შემოთავაზება	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ტექნიკური შეთავაზების წერილი</li> </ul>	ტექნიკური შეთავაზების წერილი შინაარსის შეუცვლელად, უნდა იყოს უფლებამოსილი პირის მიერ ხელმოწერილი, დალუქული და დათარიღებული.
1.1.	შესაბამისი გამოცდილება	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ფორმა 1: მსგავსი მომსახურების გაწევის გამოცდილება</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ მიღება-ჩაბარების აქტები (დასრულებული პროექტებისთვის)</li> <li>○ ხელშეკრულებები</li> <li>○ პორტფოლიო საბუთები:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- კომპანიის ზოგადი პორტფოლიო (ვებგვერდი)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	უნდა მომზადდეს დეტალური ინფორმაცია პროექტის დავალების საბუთში მითითებული 2 მსგავსი დასრულებული ან მიმდინარე (70%-ით დასრულებული) პროექტის შესახებ ბოლო 5 წლის განმავლობაში. პროექტების მსგავსების შესაფასებლად, ინფორმაციას თან უნდა დაერთოს ხელშეკრულებები და მიღება-ჩაბარების აქტები თითოეული შესრულებული სამუშაოსთვის.
1.2.	მონაწილეობის კრიტერიუმები	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ფორმა 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტო - ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო იურიდიული პირების რეესტრიდან.</li> </ul> </li> </ul> <p>ეს საბუთი შეიცავს: ინფორმაციას ლიკვიდაციის, რეორგანიზაციის, გადახდისუნარობის, ასევე ყადაღის, აკრძალვის, გიროსა და თავდებობის შესახებ.</p>	ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად ვენდორი უნდა იყოს გადახდისუნარიანი, არ უნდა იმყოფებოდეს ლიკვიდაციაში, მის ქონებას არ უნდა ედოს ყადაღა, მისი ეკონომიკურ-ფინანსური აქტივობა არ უნდა იყოს შეჩერებული საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესის მიხედვით.
1.3.	მონაწილეობის კრიტერიუმები	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ფორმა 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ შემოსავლების სამსახური – ამონაწერი საბიუჯეტო ან/და საკრედიტო ინსტიტუტებისადმი ვადაგადაცელებული დავალიანების შესახებ.</li> </ul> </li> </ul>	ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად ვენდორს არ უნდა ჰქონდეს ვადაგადაცელებული საბიუჯეტო დავალიანება.

## ტექნიკური შეთავაზება დანართი #2

### ტექნიკური შეთავაზების წერილი

შპს „თბილისი ენერჯი“-ს:

ჩვენ, ქვემოთ ხელის მომწერნი ვაცხადებთ:

- (a) **უცვლელობა:** ჩვენ განვიხილეთ სატენდერო დოკუმენტი ყველა მიმაგრებული ფაილის ჩათვლით, სრულიად ვაცნობიერებთ პრივილეგირებული წვდომის მენეჯმენტის მიწოდების პირობებს, რომელიც ამ დოკუმენტებით არის დამტკიცებული და მათში ცვლილებები არ შეგვაქვს;
- (b) **დაშვების უფლება:** ჩვენ არ ვარღვევთ ტენდერში დაშვების მოთხოვნებს და ვადასტურებთ, რომ არ არსებობს ინტერესთა კონფლიქტი;
- (c) **ტექნიკური შესაბამისობა:** ჩვენ გთავაზობთ სერვისის მიწოდებას სატენდერო მოთხოვნების შესაბამისად.
- (d) **შეთავაზების მოქმედების ვადა:** ჩვენი ტექნიკური და კომერციული შემოთავაზება ძალაშია წინადადების წარდგენისთვის განსაზღვრული საბოლოო თარიღიდან 15 დღის განმავლობაში (ან, საჭიროების შემთხვევაში, გადაანგარიშდება შეცვლილი თარიღის მიხედვით), და უცვლელი სახით ძალაში დარჩება აღნიშნული პერიოდის განმავლობაში.
- (e) **ხელშეკრულება:** ჩვენ ვაცნობიერებთ, რომ ჩვენი წინადადება თქვენს დასტურთან ერთად წარმოადგენს სავალდებულო ძალის მქონე დოკუმენტს ოფიციალური ხელშეკრულების გაფორმებამდე. ტენდერის დოკუმენტაციაში წარმოდგენილი ხელშეკრულების შაბლონში (მონიშნეთ “X” სიმბოლოთი შემდეგი დებულებები);
- ( ) ჩვენ არ შეგვაქვს ცვლილებები
- ( ) შეგვაქვს ცვლილებები (ჩამატებულია ხელშეკრულებაში)
- (f) **წინადადების მიღების არასავალდებულოობა:** ჩვენ ვაცნობიერებთ, რომ თქვენ არ ხართ ვალდებული მიიღოთ ყველაზე დაბალი ფასის, ტექნიკური პირობებით ყველაზე მეტად შესაფერისი ან ნებისმიერი სხვა სახის წინადადება.
- (g) **თაღლითობა და კორუფცია:** ვადასტურებთ, რომ მიღებული გვაქვს თაღლითობისა და კორუფციის აღმკვეთი ყველა შესაძლო ზომა და გარწმუნებთ, რომ ჩვენი სახელით მოქმედი არც ერთი პიროვნება არ არის გარეული თაღლითობისა და კორუფციაში.

სახელი და გვარი: \_\_\_\_\_

თანამდებობა: \_\_\_\_\_

ხელმოწერა და ბეჭედი: \_\_\_\_\_

უფლებამოსილია ხელი მოაწეროს წინადადებას კომპანიის სახელით (პრეტენდენტის სრული დასახელება) .

თარიღი: \_\_\_\_\_

ფორმა 1: მსგავსი მომსახურების გაწევის გამოცდილება

No	დაწყებისა და დასრულების თარიღი <sup>1</sup>	შემსყიდველი / საკონტაქტო პიროვნება / საკონტაქტო ნომერი	გაწეული მომსახურების დეტალური აღწერა (ადგილმდებარეობა, ძირითადი შემაღენელი ნაწილები, რაოდენობა/მოცულობა) და მოთხოვნილთან შესაბამისობის აღწერა	ხელშეკრულების ღირებულება (USD)	დასრულების პროცენტული მაჩვენებელი <sup>2</sup>
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

**შენიშვნა:** ფორმას თან უნდა ახლდეს მხარეთა მიერ დამოწმებული მიღება-ჩაბარების აქტები, რომლებშიც გაწერილი იქნება დასრულებული სამუშაოების დეტალები/მოცულობა ან მიმდინარე სამუშაოებისთვის საბოლოო შესრულების აქტები.

<sup>1</sup> ჩასვით თვე და რიცხვი

<sup>2</sup> თუ სამუშაო მიმდინარეა, %-ის საშუალებით მიუთითეთ ამ სამუშაოს რა ნაწილი არის დასრულებული (დასაშვებია მინიმუმ 80%-იანი შესრულების მითითება)

# ტექნიკური დავალება

## Privileged Access Management

- ცენტრალურ კონტროლს დამყარება ორგანიზაციის ყველ პრივილეგიურულ ქსეზე.
- წვდმა მაქსიმალურ დამზღვევად პრივილეგიებითა და უსაფრთხო წვდომის მინიჭება გარეშე პირებისთვის.
- ადრებს პრივილეგიურულ წვდომის მონაცემები IT ქსელს ყველ სეგმენტში
- უსრუტველყოფ პრივილეგიურულ საქმიანობის მაქსიმალური ხილვადობას
- უსაფრთხოების მოხონებთან და მარეგულირებელს ტენდრებთან შესაბამისობა
- Privileged account discovery ( პრივილეგიურულ ექსპანსიის აღმოჩენა )
- Just-in-time privileged access ( ფუნქცია, რომელიც მოხმარებებს საშუალებას აძლევს წვდმა მიიღონ ექსპანსიებზე და რესურსებზე შეზღუდულ დროს განმავლობაში )
- Privileged session management In-depth event and log correlation ( IT უსაფრთხოების პროცესი, რომელიც აკონტროლებს და აღრიცხავს პრივილეგიურულ ანგარიშების სესიებს.)
- Session shadowing and recording ( დსტანციური სესიები ჩაწერა და მოხმარებელს აქტივობის ყურება ლივ რეჟიმში )
- Comprehensive auditing and reporting ( ყოვლისმომცველ აუდიტო და ანგარიშგება )
- Secure remote access provisioning ( უსაფრთხო დსტანციური წვდომის უსრუტველყოფ )
- DevSecOps secrets management Secure access to web applications through dedicated gateway server ( უსაფრთხო წვდმა ვებ აფლიკაციებზე გეითუეი სერვერის მეშვეობით ) • ML- & AI- based privileged user behaviour analytics ( მანქანურსწავლებაზე/ხელნაწილზე დაფუძნებული მოხმარებლის ქცევის ანალიზი )
- Self-service privilege elevation - საშუალებას აძლევს მოხმარებლებს შეასრულონ სპეციალური ადმინისტრაციული ქმედებები განაცხადებზე მათ მოხონების ავტომატური დამტკიცებითა და მათ პრივილეგიების დროებითა და მალეობით რთ განახორციელონ მათ დანიშნულების ამებრამოვანები.
- SSL/TLS certificate management - ( SSL/TLS სერტიფიკატების მართვა )
- Application and SSH command control Zero trust privilege - ( უსრესესის დროს აპლიკაციებზე და SSH ბრძანებებზე შეზღუდვების დწესება )
- Contextual integration with ITSM tools and business apps ( IT მომსახურების მართვის (ITSM) ინტეგრაცია ეხმარება ორგანიზაციებს ITSM-ის ვენდორების განსხვავებული მომსახურებისა და პროგრამების განლგებაში )

მომწოდებელი უნდა უზრუნველყოს თანამშრომლების ტრენინგი და ექსპლუატაციაში გაშვება .  
 ასევე უზრუნველყოფილ უნდა იყოს 24/7 ზე ტექნიკური მხარდაჭერა .  
 ინტეგრირება დი უნდა იყოს თბილისი ენერჯიში და ნერგილ, ManageEngine-ის ერთიანი მართვის ცენტრალზე ულპროგრამებთან :

- Service Desk
- Endpont Central
- Mobile Device Management (MDM)