

საგარანტიო მომსახურება

ა) საგარანტიო მომსახურების ფარგლები

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

გარანტიის ფარგლებში შემსყიდველს უფლება აქვს გადმოწეროს აპარატურის განახლებული პროგრამული უზრუნველყოფა (Firmware).

გარანტიის მოქმედების 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.

ბ) მიმწოდებლის საგარანტიო მომსახურების პირობები

მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს შემოთავაზებულ აპარატურულ-პროგრამულ კომპლექსზე მწარმოებლის ერთიანი ტექნიკური მომსახურება, რასზეც წარმოგენილი უნდა იყოს მწარმოებლის მიერ გაცემული შესაბამისი დოკუმენტი.

შესყიდვის ობიექტის საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები, რომლებიც წარმოდგენილია N1 ცხრილში. მომსახურების გაწევის ვადები დამოკიდებულია შესაბამის პრიორიტეტზე. პრიორიტეტების მატრიცა წარმოდგენილია N2 ცხრილის სახით. 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, დამკვეთის ელექტრონულ ფოსტაზე (სააგენტოს საკონტაქტო მისამართია servicedesk@sda.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 ადგილზევე (შესყიდვის ობიექტის განთავსების მისამართიდან გატანის გარეშე) გონივრულ ვადაში, თუმცა იგი არ უნდა აღემატებოდეს 10 კალენდარულ დღეს, ამ შემთხვევაში სერვისის მხარდაჭერის პირობებზე არ მოქმედებს N1 ცხრილში 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.

N1 ცხრილი - საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები

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

N2 ცხრილი. პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
დედუნბლიკატორი ვერ ფუნქციონირება	I პრიორიტეტი			
დედუნბლიკატორი ფუნქციონირებს ხარვეზებით	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი

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

შესყიდვის ობიექტის საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია შემსყიდველისათვის უზრუნველყოს მწარმოებლების მიერ საგარანტიო მომსახურების უზრუნველყოფა. მიმწოდებლის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში შემსყიდველს

უფლება აქვს საჭიროების შემთხვევაში, მისი შეხედულებისამებრ, ინციდენტის დაარეგისტრიროს მწარმოებლის ოფიციალურ საკონტაქტო მისამართზე. მწარმოებლის საკონტაქტო ინფორმაცია მიწოდებული უნდა იყოს მიმწოდებლის მიერ.