

საგარანტიო მომსახურება

ა) საგარანტიო მომსახურების ფარგლები

გარანტია ვრცელდება ზემოაღნიშნული შესყიდვის ობიექტზე სრულად, ასევე მის ნებისმიერ ნაწილზე. გარანტიის ფარგლებში შემსყიდველს უფლება უნდა ქონდეს არსებული აპარატურის განახლებული პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიების (Firmware; BIOS) გადმოწერის საშუალება.

გარანტიის მოქმედების პერიოდში აპარატურის ნებისმიერი ნაწილის დაზიანების შემთხვევაში, თუ შეუძლებელია მისი შეკეთება, მიმწოდებელი ვალდებულია ისინი ჩაანაცვლოს მისი ექვივალენტი ან ყველა კომპონენტით უკეთესი ნაწილებით. აპარატურის ადმინისტრირებას უზრუნველყოფს შემსყიდველის ტექნიკური პერსონალი, მიმწოდებელი ვალდებულია სატელეფონო ან წერილობითი კონსულტაცია გაუწიოს შემსყიდველის უფლებამოსილ პირებს აპარატურასთან დაკავშირებულ საკითხებზე.

ბ) საგარანტიო მომსახურების პირობები

პროგრამული კომპონენტის ტექნიკური მომსახურების და სერვერული აპარატურული კომპონენტის 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 გამოყოს ინციდენტის რეგისტრაციის მიზნებისათვის ელექტრონული ფოსტის მისამართი. ინციდენტზე საპასუხო ქმედების და მოგვარებისთვის დადგენილი ვადის ათვლა იწყება ინციდენტის მიმწოდებლის მიერ გამოყოფილ ელექტრონულ მისამართზე მიღებიდან. ინციდენტის მიღების, რეგისტრაციის შესახებ ინფორმაცია მომწოდებელმა უნდა მიაწოდოს შემსყიდველს. მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია ხარვეზის აღმოფხვრისას ზემოაღნიშნული ელექტრონული მისამართიდან მიაწოდოს ინფორმაცია შემსყიდველს. ხარვეზის აღმოფხვრის შესახებ ინფორმაციის მიღების დროს სააგენტოს საკონტაქტო ელექტრონულ ფოსტაზე (სააგენტოს საკონტაქტო მისამართია servicedesk@sda.gov.ge) და ინციდენტის რეგისტრაციის დროს შორის სხვაობით გამოითვლება ინციდენტის მოგვარებისათვის დახარჯული მაქსიმალური დრო.

საგარანტიო პერიოდში შესყიდვის ობიექტის ნებისმიერი კომპონენტის დაზიანებული ნაწილის ჩანაცვლება უნდა მოხდეს გონივრულ ვადაში, თუმცა იგი არ უნდა აღემატებოდეს 10 დღეს, ამ შემთხვევაში სერვისის მხარდაჭერის პირობებზე არ მოქმედებს N1 ცხრილში მოცემული „გადაწყვეტის მაქსიმალური დროის“ ვადები. მიმწოდებელი ვალდებულია ინციდენტის შეფასების შემდეგ, ზემოთაღნიშნული 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 2 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.