

ცხრილი N1 - საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები

პრიორიტეტი	საპასუხო ქმედების დრო	მხარდაჭერის დრო
პრიორიტეტი 1	1 საათი ნაკლები	24 x 7
პრიორიტეტი 2	3 საათი ნაკლები	24 x 7
პრიორიტეტი 3	6 საათი ნაკლები	სამუშაო საათები 09.00-18.00, ორშაბათი - პარასკევი
პრიორიტეტი 4	24 საათი ნაკლები	სამუშაო საათები 09.00-18.00, ორშაბათი - პარასკევი

ცხრილი N2 - პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობის მიზეზის ვერ ფუნქციონირებს ელ. სერვისების 80%	I პრიორიტეტი			
პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობის მიზეზის ვერ ფუნქციონირებს ელ. სერვისების 50-80%	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი		
პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობის მიზეზის ვერ ფუნქციონირებს ელ. სერვისების 20-50%	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი