საგარანტიო მომსახურების პირობები:

1. საგარანტიო მომსახურება უნდა განხორციელდეს მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმებიდან 2 (ორი) წლის განმავლობაში.

2. მომსახურების გაწევის ადგილი: ქ თბილისი, აკ. წერეთლის გამზ. 67ა.

3. შესაძლო გაუმართაობის თავიდან აცილების მიზნით, მომსახურების გაწევის პერიოდის განმავლობაში მიმწოდებელი ვალდებულია მოწოდებულ საქონელზე განახორციელოს ადგილზე დათვალიერება, არანაკლებ 2 (ორი) თვეში ერთხელ და ამავე ვადაში დასკვნის სახით წარმოადგინოს დოკუმენტი, რომელშიც ასახული იქნება დათვალიერების სრული შედეგი, სისტემის მოსალოდნელი გაუმართაობის აღმოჩენის შემთხვევაში დაზიანების აღმოფხვრის გზები და ვადები.

4. საგარანტიო მომსახურების უზრუნველსაყოფად, ინციდენტების აღრიცხვისა და რეგისტრაციის მიზნით, მიმწოდებელი ვალდებულია 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. მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია შეთანხმებული ელექტრონული მისამართიდან მიაწოდოს ინფორმაცია შემსყიდველს ხარვეზის აღმოფხვრის შესახებ შემდეგ საკონტაქტო ელექტრონულ ფოსტაზე: servicedesk@sda.gov.ge .

5. საქონლის შემადგენელი ტექნიკის დაზიანების შემთხვევაში მიმწოდებელი ვალდებულია შეაკეთოს (მწყობრში მოიყვანოს) ისინი, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში დაზიანების აღმოფხვრის მიზნით შემსყიდველის წარმომადენელთან შეთანხებით ჩაანაცვლოს იმავე ან უკეთესი მონაცემების მქონე საქონლით შემსყიდველის მიერ ხარვეზის არსებობის შესახებ შეტყობინებიდან ან მიმწოდებლის მიერ ადგილზე დათვალიერების შედეგად გაუმართაობის ან მოსალოდნელი გაუმართაობის აღმოჩენიდან გონივრულ ვადაში, თუმცა იგი არ უნდა აღემატებოდეს 10 სამუშაო დღეს.

6. საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას მომსახურების (გარდა წინამდებარე დოკუმენტის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურებისა) გაწევის ვადები, რომლებიც წარმოდგენილია ცხრილი N2-ში. მომსახურების გაწევის ვადები დამოკიდებულია შესაბამის პრიორიტეტზე. პრიორიტეტების მატრიცა წარმოდგენილია ცხრილი N3. ინციდენტის პრიორიტეტების განსაზღვრა ხდება შემსყიდველის მიერ.

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

ცხრილი N2 მომსახურების გაწევის ვადები

პრიორიტეტი	**საპასუხო ქმედების დრო**	**გადაწყვეტის მაქსიმალური დრო**	**მხარდაჭერის დრო**
პრიორიტეტი 1	არაუმეტეს 1 საათი	არაუმეტეს 3 საათი	24 x 7
პრიორიტეტი 2	არაუმეტეს 1 საათი	არაუმეტეს 6 საათი	24 x 7
პრიორიტეტი 3	არაუმეტეს 2 საათი	არაუმეტეს 1 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები 09.00- 18.00, ორშაბათი - პარასკევი
პრიორიტეტი 4	არაუმეტეს 4 საათი	არაუმეტეს 3 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები 09.00- 18.00, ორშაბათი - პარასკევი

ცხრილი N3 პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
უყვეტი კვების სისტემის 80-100% მწყობრიდან გამოსვლა	I პრიორიტეტი	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი
უყვეტი კვების სისტემის 50%-80%-მდე მწყობრიდან გამოსვლა	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი
უყვეტი კვების სისტემის 20%-50%-მდე მწყობრიდან გამოსვლა	II პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი
უყვეტი კვების სისტემის 20%-მდე მწყობრიდან გამოსვლა	III პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი