

ცხრილი #2 - საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები

პრიორიტეტი	საპასუხო ქმედების დრო	გადაწყვეტის მაქსიმალური დრო	მხარდაჭერის დრო
პრიორიტეტი 1	1 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 3 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 N3. პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
სააგენტოზე	I პრიორიტეტი	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი
აპარატურის მიერ მხარდაჭერილ 50% 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, მომწოდებლის მიერ მხარდაჭერილი უნდა იყოს მე-4 პრიორიტეტისათვის დადგენილი ვადებში.