

საგარანტიო მომსახურება

მოწოდებული შესყიდვის ობიექტზე საგარანტიო მომსახურება უნდა ვრცელდებოდეს მინიმუმ 2021 წლის 31 აგვისტომდე.

საგარანტიო მომსახურების პერიოდში მომწოდებელი ვალდებულია დაიცვას მომსახურების გაწევის ვადები, რომლებიც წარმოდგენილია ცხრილი N1-ში. მომსახურების გაწევის ვადები დამოკიდებულია შესაბამის პრიორიტეტზე. ინციდენტის რეგისტრაციის დროს, ელექტრონული ფოსტის ან მომწოდებლის/მწარმოებლის ინტერნეტ გვერდის საშუალებით, მითითებული იქნება შესაბამისი პრიორიტეტი. პრიორიტეტების მატრიცა წარმოდგენილია ცხრილი N2.

ცხრილი #1 - საგარანტიო მომსახურების გაწევის ვადები

პრიორიტეტი	საპასუხო ქმედების დრო	გადაწყვეტის მაქსიმალური დრო	მხარდაჭერის დრო
პრიორიტეტი 1	2 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 4 საათი	24 x 7
პრიორიტეტი 2	4 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 8 საათი	სამუშაო საათები, ორშაბათი - პარასკევი
პრიორიტეტი 3	4 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 1 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები, ორშაბათი - პარასკევი
პრიორიტეტი 4	4 საათი ნაკლები	არაუმეტეს 3 სამუშაო დღე	სამუშაო საათები, ორშაბათი - პარასკევი

ცხრილი N2. პრიორიტეტების მატრიცა

გავლენა	გადაუდებლობა			
	სასწრაფო	მაღალი	საშუალო	დაბალი
სააგენტოზე	I პრიორიტეტი	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი
დეპარტამენტზე	I პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი
ჯგუფზე	II პრიორიტეტი	II პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი
მომხმარებელზე	III პრიორიტეტი	III პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი	IV პრიორიტეტი