

## ხელშეკრულება #123

ქ. ნინოწმინდა

29 დეკემბერი 2020 წელი

ერთი მხრივ, ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის მერია ს/კოდი 236689669, წარმოდგენილი მუნიციპალიტეტის მერის, ანივარდ მოსოიანის სახით, შემდგომში წოდებული "შემსყიდველი" და მეორე მხრივ შპს „ვლაინი“ (ს/კ 405 066 672) წარმოდგენილი მისი ხელმძღვანელის დავით გაბრიჩიძის (01024032074) სახით, შემდგომში წოდებული როგორც "მიმწოდებელი", ორივე ერთად წოდებული როგორც "მხარეები", ვმოქმედებთ რა სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ კანონმდებლობისა და მიმწოდებლის წინადადების ფარგლებში ვდებთ წინამდებარე ხელშეკრულებას სახელმწიფო შესყიდვის შესახებ.

### 1. გამოყენებული ტერმინების განმარტებები

- 1.1. ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:
  - 1.1.1. „ხელშეკრულება სახელმწიფო შესყიდვის შესახებ“ (შემდგომში - „ხელშეკრულება“) - შემსყიდველსა და მიმწოდებელს შორის დადებული ხელშეკრულება, რომელიც ხელმოწერილია მხარეთა მიერ, მასზე თანდართული ყველა დოკუმენტით და ასევე მთელი დოკუმენტაციით, რომლებზეც ხელშეკრულებაში არის მინიშნებები.
  - 1.1.2. „ხელშეკრულების ღირებულება“ - საერთო თანხა, რომელიც უნდა გადაიხადოს შემსყიდველმა მიმწოდებლის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრული და ზედმიწევნით შესრულებისათვის.
  - 1.1.3. „დღე“, „კვირა“, „თვე“ - კალენდარული დღე, კვირა, თვე, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.
  - 1.1.4. „შემსყიდველი“ - ორგანიზაცია, რომელიც ახორციელებს შესყიდვას.
  - 1.1.5. „მიმწოდებელი“ - პირი, რომელიც აწვდის შესყიდვის ობიექტს ამ ხელშეკრულების ფარგლებში.
  - 1.1.6. „სისტემა“, „მმს“ „მუნიციპალიტეტების მართვის სისტემა“ - მუნიციპალიტეტების საქმისწარმოების ავტომატიზაციის პროგრამული უზრუნველყოფა.
  - 1.1.7. „მომსახურება“ - წინამდებარე ხელშეკრულების 2.1 მუხლით განსაზღვრული ხელშეკრულების საგანი.

### 2. ხელშეკრულების საგანი

- 2.1. ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენს მიმწოდებლის მიერ შემსყიდველისათვის, ხელშეკრულების გაფორმებიდან 12 თვის განმავლობაში მუნიციპალიტეტების მართვის სისტემის (მმს) პროგრამული უზრუნველყოფის მომსახურებისა და სისტემაში ჩართული მუნიციპალური სერვისების ტექნიკური მხარდაჭერის მომსახურების მიწოდება (CPV72200000).
- 2.2. ტექნიკური მხარდაჭერის მომსახურების მიწოდების პირობები განსაზღვრულია დანართი #1-ით.

### 3. ხელშეკრულების ღირებულება

- 3.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურებათა ღირებულება შეადგენს 4 950 ლარს.
- 3.2. ხელშეკრულებაში წარმოდგენილი თანხები მოიცავს დღგ-ს.

### 4. მხარეთა ვალდებულებები

- 4.1. მიმწოდებელი ვალდებულია:
  - 4.1.1. უზრუნველყოს მომსახურების მიწოდება წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებით;

- 4.1.2. განიხილოს შემსყიდველის პრეტენზიები და მიაწოდოს მოტივირებული პასუხი ყველა საკითხზე, ხელშეკრულების თანახმად;
  - 4.1.3. ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაციის გაცვლა აწარმოოს წერილობით ან ელექტრონულად;
  - 4.1.4. დახმარება აღმოუჩინოს შემსყიდველს ინსპექტირების განხორციელებაში;
  - 4.1.5. განახორციელოს წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრი სხვა ვალდებულებები;
  - 4.1.6. ატვირთოს სისტემის რეალურ პროგრამულ გარემოში ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მხარდაჭერის პროცესში წარმოქმნილი ცვლილებები.
- 4.2. შემსყიდველი ვალდებულია:
- 4.2.1. გადაუხადოს მიმწოდებელს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების თანახმად მიწოდებული მომსახურების ღირებულება;
  - 4.2.2. დროულად მიაწოდოს მიმწოდებელს აუცილებელი და საკმარისი ინფორმაცია სისტემის ტექნიკური მხარდაჭერისა და თანხლების მომსახურების გაწვევისთვის.
  - 4.2.3. განახორციელოს წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრი სხვა ვალდებულებები.

### **5. ხელშეკრულების შესრულების კონტროლი**

- 5.1. წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ინსპექტირება განხორციელდება შემსყიდველის ინსპექტირების ჯგუფის მიერ.
- 5.2. ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით, შემსყიდველი უფლებამოსილია ამ ხელშეკრულების მოქმედების ნებისმიერ მომენტში, საკუთარი ხარჯით, მის მიერ შერჩეული მეთოდით (მათ შორის შესაბამისი დარგის სპეციალისტების ან კომპანიის მოწვევის და/ან ექსპერტიზის ჩატარების გზით) შეამოწმოს სისტემის პროგრამული კოდი უსაფრთხოებისა და მთლიანი სისტემის წარმადობის კუთხით და მოითხოვოს პროგრამული კოდის და მონაცემთა ბაზის კონფიგურაციის ცვლილება, რათა შესრულდეს შემოწმების ანგარიშში მოცემული რეკომენდაციები.
- 5.3. მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურების წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების პირობებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით, ინსპექტირების ჯგუფი (ან მისი რომელიმე წევრი) ადგენს წერილობით ინსპექტირების აქტს.

### **6. მომსახურების მიღება-ჩაბარების წესი**

- 6.1. მიმწოდებლის მიერ საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული, შემოსავლების სააგენტოს პორტალზე, rs.ge-ზე, ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურის წარდგენა და მისი დადასტურება ჩაითვლება მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმებად.
- 6.2. ყოველი თვის ბოლო სამუშაო დღეს მიმწოდებელი შემსყიდველს წარუდგენს ელექტრონულ ანგარიშ-ფაქტურას.
- 6.3. მომსახურების პირობების შეცვლა შესაძლებელია მხოლოდ მხარეთა მიერ წერილობითი ფორმით შეთანხმების შემდეგ.

### **7. შესყიდვის ობიექტის მიწოდების ადგილი და ვადები**

- 7.1. შესყიდვის ობიექტის მიწოდების ადგილია საქართველო.
- 7.2. შესყიდვის ობიექტის მიწოდების ვადა 2021 წლის 01 იანვრიდან 2021 წლის 31 დეკემბრამდე

### **8. ანგარიშსწორება**

- 8.1. შესყიდვის ობიექტით გათვალისწინებული მომსახურების ღირებულების გადახდა ხორციელდება წინასწარ, ხელშეკრულების გაფორმებიდან 5 სამუშაო დღის განმავლობაში;

8.2. წინასწარ გადახდილი თანხის დაფარვა ხორციელდება მიმწოდებლის მიერ მოწოდებული შესყიდვის ობიექტის მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმებით. საავანსო თანხის ამოწურვამდე მიმწოდებელთან შემდგომი ანგარიშსწორება არ განხორციელდება.

## 9. ფასები

9.1. ხელშეკრულებაში დაფიქსირებული ფასები შეიძლება გადაისინჯოს და მოხდეს ფასების შეცვლა მხარეებს შორის გაფორმებული წერილობითი შეთანხმებით საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 398-ე მუხლის საფუძველზე შემდეგ შემთხვევებში:

- საგადასახადო რეჟიმის შეცვლა (მაგალითად დ.ღ.გ და ა.შ.);
- ინფლაციის მაღალი დონე;

9.2. ხელშეკრულების 9.1 პუნქტით დადგენილი წესი მოქმედებს იმ შემთხვევაში, თუ ცვლილება აჭარბებს ხელშეკრულების ღირებულების 5%-ს და არ აღემატება 10%-ს.

9.3. ხელშეკრულების 9.2 პუნქტით გათვალისწინებული ფასის ცვლილების მაქსიმალური ზღვარის (10%) გადაჭარბების შემთხვევაში მხარეები უფლებამოსილნი არიან მოშალონ ხელშეკრულება. ასეთ შემთხვევაში მიმწოდებლის მიერ ხელშეკრულების მოშლამდე გაწეული მომსახურება ექვემდებარება ანაზღაურებას.

## 10. ხელშეკრულების პირობების შეუსრულებლობა და მხარეთა პასუხისმგებლობა

10.1. შემსყიდველი უფლებამოსილია ცალმხრივად მოშალოს ხელშეკრულება თუ:

10.1.1. მიმწოდებელი არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებებს, მას შემდეგ რაც შემსყიდველის მიერ ხელშეკრულების 5.3 პუნქტით გათვალისწინებული ინსპექტირების აქტით განესაზღვრება გონივრული პერიოდი ხარვეზის გამოსასწორებლად;

10.1.2. მიმწოდებელი გაკოტრდა;

10.1.3. საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

10.2. თუ მიმწოდებელი ვერ ასრულებს ნაკისრ ვალდებულებებს, შემსყიდველს უფლება აქვს ცალმხრივად მოშალოს ხელშეკრულება და მოითხოვოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობით გამოწვეული ზიანის ან აზღაურება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;

10.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ანგარიშსწორების ვადის დარღვევის (გადაცდენის) შემთხვევაში, შემსყიდველს ყოველ ვადაგადაცილებულ დღეზე პირგასამტეხლოს სახით ეკისრება გადასახდელი თანხის 0.02 %-ის გადახდის ვალდებულება.

10.4. თუ მიმწოდებლის მიერ ვალდებულების შესრულების ვადის გადაცილება ან არაჯეროვანი შესრულება გამოწვეულია შემსყიდველის მიზეზით, ამ შემთხვევაში მიმწოდებელს არ დაეკისრება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირგასამტეხლო და შესაბამისად გადაიწვეს ვალდებულების შესრულების ვადები. ამასთანავე შემსყიდველი ვალდებულია დროულად აღმოფხვრას ხელის შემშლელი მიზეზები;

10.5. თუ ხელშეკრულების რომელიმე მხარისთვის დაკისრებული პირგასამტეხლოს ჯამური თანხა გადააჭარბებს ხელშეკრულების ღირებულების 50%, მეორე მხარე უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება და მოითხოვოს ხელშეკრულების შეწყვეტამდე გადასახდელი პირგასამტეხლოს ანაზღაურება.

10.6. პირგასამტეხლოს გადახდა არ ათავისუფლებს მხარეებს ძირითადი ვალდებულებების შესრულებისაგან და ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებისაგან.

10.7. მხარის მიერ პირგასამტეხლოს გადახდა უნდა განხორციელდეს მეორე მხარის მოთხოვნიდან 10 დღის ვადაში, თუ ამავე ვადაში არ წარმოადგენს დასაბუთებულ უარს.

### 11. ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანა

- 11.1. ხელშეკრულებაში ნებისმიერი ცვლილება განხორციელდება წერილობით, ორივე მხარის უფლებამოსილი წარმომადგენლის ხელმოწერით.

### 12. დავების გადაწყვეტა და გამოსაყენებელი სამართალი

- 12.1. ხელშეკრულების შესრულების პროცესში მხარეთა შორის წარმოქმნილი უთანხმოება წყდება მოლაპარაკების გზით.
- 12.2. თუ მოლაპარაკების დაწყებიდან 30 (ოცდაათი) დღის განმავლობაში შემსყიდველი და მიმწოდებელი ვერ შეძლებენ სადავო საკითხის შეთანხმებით მოგვარებას, ნებისმიერ მხარეს დავის გადაწყვეტის მიზნით შეუძლია მიმართოს საქართველოს სასამართლოს.
- 12.3. ხელშეკრულების გამოყენებასა და განმარტებასთან დაკავშირებით, მათ შორის სასამართლო დავის ფარგლებში გამოიყენება საქართველოს კანონმდებლობა.

### 13. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა

- 13.1. წინამდებარე ხელშეკრულება ძალაში შედის მისი ხელმოწერიდან და მოქმედებს 2022 წლის 31 იანვრის ჩათვლით.

### 14. ფორს-მაჟორი

- 14.1. ხელშეკრულების რომელიმე მხარის მიერ ხელშეკრულების პირობების სრული ან ნაწილობრივი შეუსრულებლობა არ გამოიწვევს პირგასამტეხლოს გამოყენებას, საბანკო გარანტიის დაუბრუნებლობა ან/და ზიანის ანაზრაურების ვალდებულებას, თუ ხელშეკრულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია ფორს-მაჟორული გარემოებით, მათ შორის, სტიქიური უბედურებებით (როგორცაა ქარიშხალი, ზვავი, მეწყერი, გრიგალი, ხანძარი, წყალდიდობა, მიწისძვრა და სხვა სტიქიური უბედურებები), აჯანყებებით, სამხედრო მოქმედებებით, ბლოკადებით და გაფიცვებით.
- 14.2. მხარე, რომელსაც შეექმნა ფორს-მაჟორული გარემოება ვალდებულია, მეორე მხარეს დაუყოვნებლივ აცნობოს აღნიშნული გარემოების წარმოშობის, მისი ხასიათის, და შესაძლო ხანგრძლივობის შესახებ.
- 14.3. თუ ზემო აღნიშნული შეტყობინება არ გაიგზავნა ხელშეკრულების 14.2 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში, ფორს-მაჟორულგარემოებაში მყოფი მხარე კარგავს უფლებას, ხელშეკრულების სრული ან ნაწილობრივი შეუსრულებლობის დასასაბუთებლად გამოიყენოს ფორს-მაჟორული გარემოება, თუ შეტყობინების გაგზავნა შეუძლებელი არ გახდა ფორს-მაჟორული გარემოების გამო.
- 14.4. თუ ხელშეკრულების პირობების შესრულების შეფერხების გამო მხარეები შეთანხმდებიან ხელშეკრულების პირობების შესრულების ვადის გაგრძელების თაობაზე, ეს გადაწყვეტილება უნდა გაფორმდეს ხელშეკრულებაში ცვლილების სახით, ხელშეკრულების 11.1 პუნქტის შესაბამისად.

### 15. სხვა პირობები

- 15.1. კომუნიკაცია შემსყიდველსა და მიმწოდებელს შორის, გარდა წერილობითი ფორმისა, შესაძლოა ლეგიტიმურად ჩაითვალოს ელექტრონული ფოსტის გამოყენების შემთხვევაშიც. ხელშეკრულების მიხედვით, ოფიციალურ მიმწერად ჩაითვლება ის ელექტრონული წერილები, რომელიც მიმოცვლილი იქნება შემდეგ მისამართებზე:
  - 15.1.1. შემსყიდველის მხარე: [ninotsmindatenderi@gmail.com](mailto:ninotsmindatenderi@gmail.com)
  - 15.1.2. მიმწოდებლის მხარე: [info@3line.ge](mailto:info@3line.ge), [david.gabrichidze@3line.ge](mailto:david.gabrichidze@3line.ge)
- 15.2. ელექტრონული ფოსტის მისამართების ცვლილება მხარეებს უნდა ეცნობოთ წინასწარ, ცვლილებიდან მაქსიმუმ 5 დღის განმავლობაში.

15.3. ხელშეკრულება შედგენილია ორ ეგზემპლარად, რომელთაგან თითო ეგზემპლარი გადაეცემა მიმწოდებელსა და შემსყიდველს.

**16. მხარეთა რეკვიზიტები:**

**ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის  
მერია**

მისამართი: ნინოწმინდა ჰუშკინის N 43  
ს/ კ: 236689669  
საბანკო რეკვიზიტები; ს/ს „ლიბერთი ბანკი  
ბანკის კოდი : LBRTGE22  
ანგარიშის ნომერი  
GE51LB0120146252122000

ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის მერი  
ანივარდ მოსოიან

/-----/

**შპს „3 ლაინი“**

მის: აკ. წერეთლის გამზ. №2  
0179 თბილისი, საქართველო  
ს/კ: 405 066 672  
ს.ს. „თიბისი ბანკი“  
ბანკის BIC კოდი: TBCBGE22  
IBAN ანგარიში: GE07TB7844536020100006

დირექტორი  
დავით გაბრიჩიძე

/-----/

ტექნიკური მხარდაჭერის მომსახურების პირობები

# 1. სისტემის მხარდაჭერა

ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში მხარდაჭერა მოიცავს:

- ხარვეზების გამოსწორებას;
- მიმწოდებლის მიერ გამოყოფილ ინციდენტების მართვის ელექტრონულ სისტემაში (სერვისდესკი) ტექნიკური მხარდაჭერის მოთხოვნების გახსნის შეუზღუდავ რაოდენობას;
- 24x7 მხარდაჭერას კრიტიკული გავლენის პრობლემებისას;
- დაშორებულ მხარდაჭერას და ონლაინ წვდომას დოკუმენტაციაზე, ტექნიკურ რესურსებსა და ცოდნის ბაზაზე მიმწოდებლის მიერ მის ინფრასტრუქტურაში გამოყოფილ ტექნიკური საშუალებებით.

## 1.1. გეგმიური პროფილაქტიკური ღონისძიებების

### ჩატარება

იმისთვის, რომ უზრუნველყოფილ იქნას სისტემის სტაბილური მუშა მდგომარეობა, მომსახურების ვადის ამოწურვამდე ყოველთვიურად, უნდა ჩატარდეს სისტემის გეგმიური პროფილაქტიკური მომსახურება.

სისტემის პროგრამული უზრუნველყოფის პროფილაქტიკური მომსახურება მოიცავს:

- მიმწოდებელი საკუთარი რესურსებით უზრუნველყოფს პროგრამის პროფილაქტიკურ შემოწმებას, დაინსტალირებული პროგრამული კომპონენტების შემოწმებას, მათი მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების მიზნით;
- სერვერების ოპერაციული სისტემების, მონაცემთა ბაზების მართვის სისტემის, გარემოს (framework) განახლებებს, თუ ისინი შეიცავენ უსაფრთხოების და ფუნქციონირების გაუმჯობესებებს (საჭიროების კვლევაზე პასუხისმგებელია მიმწოდებელი);
- მიმწოდებლის ტექნიკოსი შეამოწმებს სისტემის ყველა კომპონენტს განახლების საჭიროებაზე;
- რეკონსტრუქციის შემთხვევაში სარეზერვო ან ვირტუალურ კომპიუტერზე ფუნქციონალის შემოწმება;
- მონაცემთა ბაზის ჟურნალის (log files) და სარეზერვო ფაილების (backup files) შემოწმება.
- დროებითი და უსარგებლო მონაცემების არქივირება და პროფილაქტიკური მომსახურება. შემსყიდველმა შეიძლება მოთხოვოს სისტემიდან ასეთი მონაცემების წაშლა;
- მონაცემთა ბაზის სერვისების შემოწმება;

მიმწოდებლის მიერ ყოველთვიურად მომზადებული უნდა იქნეს ანგარიში, რომელიც გადაეცემა შემსყიდველს სამუშაოს ჩატარებიდან არაუგვიანეს 2 სამუშაო დღეში. ანგარიში უნდა მოიცავდეს ჩატარებული პროფილაქტიკური სამუშაოს მოცულობას, სისტემაში აღმოჩენილ ხარვეზებს, აღმოჩენილი ხარვეზების კლასიფიკაციას მათ გამოსწორებაზე პასუხისმგებელი მხარეების მითითებით, მიმწოდებლის მხარეს გამოსასწორებელი ხარვეზების გამოსწორების გზებს და ვადებს.

## 1.2. მხარდაჭერის დონეები

სისტემის მხარდაჭერა დაყოფილია სამ დონედ. მხარდაჭერის ამგვარი ორგანიზება ხელს უწყობს რეაგირების დროის ოპტიმიზებას და ასევე უზრუნველყოფს შეძლებისდაგვარად საუკეთესო სერვისის ეფექტურად მიწოდებას.

## 1.2.1. მხარდაჭერის პირველი დონე - მიმწოდებელის მიერ სისტემის

### მომხმარებლის მხარდაჭერა

- საკითხის განსაზღვრის მიზნით ინფორმაციის შეგროვება, არსებული სიმპტომების, პრობლემის გაანალიზება და იდენტიფიცირება;
- არსებული პრობლემის იდენტიფიცირების შემდეგ, პრობლემის მოგვარების შესაძლებელი საშუალებების შერჩევა;
- თუ პრობლემის გადაჭრა ვერ მოხერხდება, პირველი დონის მხარდაჭერა გადაეცემა მეორე დონეს:

## 1.2.2. მხარდაჭერის მეორე დონე - მიმწოდებელის მიერ შემსყიდველის

### ტექნიკური მხარდაჭერა

მხარდაჭერის მეორე დონე უფრო საფუძვლიანი ტექნიკური მხარდაჭერაა, ვიდრე პირველი დონის მხარდაჭერა. იგი გულისხმობს ტექნიკური გაუმართაობების გაუმჯობესებულ დიაგნოსტიკასა და აღმოფხვრას. მეორე დონის მხარდაჭერის მიზნით, შემსყიდველმა მიმართვას უნდა დაურთოს დანართი N2-ით განსაზღვრული ძირითადი ინფორმაცია. საჭიროების შემთხვევაში მიმწოდებელს აქვს უფლება მოთხოვოს შემსყიდველს მიღებული ძირითადი ინფორმაციის დაზუსტება ან დანართი N2-ით განსაზღვრული დამატებითი ინფორმაციის მიღება. დამატებითი კონსულტაციების მისაღებად შემსყიდველის ტექნიკური მხარდაჭერის სამსახურმა შესაძლებელია გამოიყენოს ასევე ტელეფონი. მიმწოდებელი ვალდებულია ხელშეკრულების გაფორმებისას წარმოადგინოს ცხელი ხაზისთვის გამოყოფილი ელექტრონული ფოსტის მისამართი და სატელეფონო ნომერი.

მეორე დონის მხარდაჭერა უნდა იქნას უზრუნველყოფილი დისტანციურად, ელ-ფოსტის ან მოთხოვნების/ინციდენტების მართვის პორტალის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) საშუალებით. შემდგომში ნებისმიერი საკითხის მონიტორინგი და გადაჭრა დაფუძნებული იქნება მესამე დონის მხარდაჭერის ფარგლებში, რომელიც შესაძლებელია მოიცავდეს ადგილზე მიმწოდებლის წარმომადგენლის ვიზიტს.

მიმწოდებლის მეორე დონის მხარდაჭერის კატეგორიით გათვალისწინებული საკითხები:

- ტექნიკური გაუმართაობების შესახებ დამატებითი კონსულტაციების გაწევა
- სისტემის აპარატული უზრუნველყოფის არქიტექტურის შესახებ კონსულტაციების გაწევა
- პრობლემის დიაგნოსტიკისა და აღმოფხვრის და მხარდაჭერის პროცესამდე, მხარდაჭერის მეორე დონე განიხილავს სამუშაოს შესრულების თანმიმდევრობას, რათა დაადგინოს, თუ რა შესრულდა პირველი დონის მხარდაჭერის სპეციალისტის მიერ.
- თუ დადგინდა, რომ პრობლემის გადაჭრა შესაძლებელია, ჯგუფი პასუხისმგებელია მოქმედების ერთი ან მეტი ვარიანტის შემუშავებასა და დაგეგმვაზე, აფასებს რა თითოეულ ამ ვარიანტს საკონტროლო მაგალითის გარემოში და ახორციელებს პრობლემის საუკეთესო გზით გადაწყვეტას.
- გადაწყვეტილების დადასტურების შემდეგ, საჭიროების შემთხვევაში ის გადაეცემა შემსყიდველს ან პირველი დონის მხარდაჭერის ჯგუფს და ხელმისაწვდომი გახდება სამომავლო დიაგნოსტიკის, აღმოფხვრისა და ანალიზისთვის.

## 1.2.3. მხარდაჭერის მესამე დონე - კვლევა და შემუშავება მიმწოდებლის

### მიერ

ეს არის მხარდაჭერის უმაღლესი დონე, რომელიც ყველაზე რთული პრობლემების გადაჭრას ისახავს მიზნად. აღნიშნულ დახმარებას უზრუნველყოფენ მიმწოდებელის მაღალკვალიფიციური, ან მიმწოდებლის პარტნიორი ინჟინრები, რომლებსაც აქვთ პირდაპირი წვდომა სისტემის ტექნიკური მხარდაჭერის ჯგუფთან (Application Support). საკითხები, რომლებიც არ შედის პირველი ან მეორე დონის

მხარდაჭერის კომპეტენციაში ან დაკავშირებულია პროგრამული უზრუნველყოფის დეფექტებთან, ჩვეულებრივ გადაეცემა აღნიშნული მადალკვალიფიციური ინჟინრების ჯგუფს ელ. ფოსტის მისამართის ან მოთხოვნების/ინციდენტების მართვის პორტალის საშუალებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში). შემსყიდველმა საკითხის აღწერას უნდა დაურთოს დანართი N2-ით განსაზღვრული ძირითადი ინფორმაცია. საჭიროების შემთხვევაში მიმწოდებელს აქვს უფლება მოთხოვოს შემსყიდველს მიღებული ძირითადი ინფორმაციის დაზუსტება ან დანართი N2-ით განსაზღვრული დამატებითი ინფორმაციის მიღება.

*მესამე დონის მხარდაჭერის კატეგორიით შესასრულებელი სტანდარტული პროცესია:*

- შემსყიდველის პრობლემის გადაჭრაზე მუშაობა, თუ პირველი და მეორე დონის ტექნიკურმა სპეციალისტებმა ვერ იპოვეს სათანადო გადაწყვეტილება;
- გადაწყვეტილების შემუშავებისა და დადასტურების შემდეგ იგი გადაეცემა მეორე დონეს და ხელმისაწვდომი გახდება სამომავლო დიაგნოსტიკის, აღმოფხვრისა და ანალიზისთვის.

### 1.3. შეთანხმება მომსახურების დონეზე (SLA)

ქვემოთმოყვანილი განსაზღვრებები ეხება SLA (Service Level Agreement):

SLA-ის მოქმედების ვადა იწყება იმ პერიოდიდან, როდესაც მიმწოდებელი შემსყიდველისგან მიიღებს პირველ ანგარიშს პროგრამული ხარვეზის შესახებ ელექტრონული სახით. ეს იქნება მიჩნეული საწყის წერტილად SLA – ის მთელი შემდგომი პერიოდისთვის.

პრობლემის დროებითი მოგვარების დრო ნიშნავს, რომ მოცემული ვადა არ უნდა იქნას გადაცილებული, ვიდრე დროებითი გადაწყვეტილება არ იქნება ნაპოვნი და განხორციელებული, რათა განახლდეს სამუშაო პროცესი. ვადის მოქმედება დროებით შეჩერდება, თუ მიმწოდებელი მოითხოვს შემსყიდველის მიერ იდენტიფიცირებული პრობლემის დანართი N2-ით განსაზღვრული ძირითადი ინფორმაციის დაზუსტებას ან/და ამავე პუნქტით განსაზღვრული დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენას. ვადის მოქმედება განახლდება მას შემდეგ, რაც შემსყიდველი მიმწოდებელს მიაწვდის დაზუსტებულ ძირითად ან/და დამატებით ინფორმაციას პრობლემის შესახებ.

პრობლემის საბოლოო აღმოფხვრისთვის საჭირო პერიოდი – ეს ვადა არ უნდა იქნას გადაცილებული, ვიდრე პერმანენტული გადაწყვეტილება არ იქნება ნაპოვნი და განხორციელებული (მაგ. ხარვეზის აღმოფხვრა, განახლება). ვადის მოქმედება დროებით შეჩერდება, თუ მიმწოდებელი მოითხოვს შემსყიდველის მიერ იდენტიფიცირებული პრობლემის დანართი N2-ით განსაზღვრული ძირითადი ინფორმაციის დაზუსტებას ან/და ამავე პუნქტით განსაზღვრული დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენას. ვადის მოქმედება განახლდება მას შემდეგ, რაც შემსყიდველი მიმწოდებელს მიაწვდის დაზუსტებულ ძირითად ან/და დამატებით ინფორმაციას პრობლემის შესახებ.

იმ შემთხვევაში, თუ მიმწოდებლის მიერ SLA-ის თანახმად განსაზღვრულ სამუშაოებზე გავლენას ახდენს ისეთი გარემოებები, რომლებიც არ ექვემდებარება მიმწოდებლის მიერ კონტროლს ან არ შედის მის პასუხისმგებლობაში (მაგ: ძაბვის ვარდნა, წვდომის არარსებობა, ავარია, შემსყიდველის მხრიდან თანამშრომლობის არარსებობა), SLA-ების მოქმედება დროებით შეჩერდება.

SLA-ის მოქმედების შეჩერების მიზეზი ასევე შეიძლება იყოს გარე სერვისების მიუწვდომლობა. ასეთ შემთხვევაში SLA-ის მოქმედება შეჩერდება გარე სერვისის მიწოდების აღდგენამდე.

### 1.4. მიმწოდებლის სერვისის დესკი

მიმწოდებელმა აღნიშნული ხელშეკრულების გაფორმებიდან მეორე დღეს უნდა გამოყოს ინციდენტების მართვის ელექტრონულ სისტემა (სერვისის დესკი). შემსყიდველს:

- ხელშეკრულების ფარგლებში სერვისის დესკზე ექნება უწყვეტი წვდომა;
- შეეძლება ინციდენტების რეგისტრაცია ულიმიტოდ;
- ექნება თითოეული ინციდენტისთვის დანართი N2-ით განსაზღვრული ძირითადი და დამატებითი ინფორმაციის დაფიქსირების საშუალება;
- ექნება დაფიქსირებული ინციდენტების დათვალიერების და მიმდინარე სტატუსის შესახებ ინფორმაციის მიღების საშუალება.

სერვის დესკის ფუნქციების შესრულება შესაძლებელია განხორციელდეს მიმწოდებლის მხრიდან გამოყოფილი მოთხოვნების/ინციდენტების მართვის პორტალის საშუალებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

### 1.5. გადაწყვეტილების დრო

თითოეული მოთხოვნის მხარდაჭერის პრიორიტეტის დონე განისაზღვრება ინციდენტის შესახებ ანგარიშში მითითებული ინფორმაციის შესაბამისად და საფუძველზე. შემსყიდველის მხარდაჭერის ჯგუფი პასუხისმგებელი იქნება პრიორიტეტის დონის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებაზე. მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრულ პრიორიტეტთან დაკავშირებით პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს შემსყიდველს ამის შესახებ შესაბამისი დასაბუთებით.

დროებითი მოგვარების მეთოდი (workaround) განისაზღვრება, როგორც გადაწყვეტილება, რომელიც ამცირებს ინციდენტის კრიტიკულობას.

ინციდენტის გადაწყვეტისათვის გამოყოფილი დრო მოცემულია ქვემოთ მოყვანილ ცხრილში:

პრიორიტეტულ ობის ხარისხი	აღწერა	პრობლემის დროებითი მოგვარების მაქსიმალური დრო	პრობლემის გადაჭრის მაქსიმალური დრო
კრიტიკული	სისტემის მდგომარეობა მ შეუქმნა დაბრკოლება მუნიციპალიტეტში რეალურ გარემოში მუნიციპალური სერვის(ებ)ის განაცხად(ებ)ის რეგისტრაციისთვის აუცილებელი ძირითადი ფუნქციების შესრუბას (მაგ. სისტემაში ავტორიზაციის გავლა, მოქალაქის ელექტრონული განაცხადის შენახვა და დასრულება, მუნიციპალიტეტის თანამშრომლების მიერ გარე სერვისების გამოყენება)	2 სამუშაო საათი	3 სამუშაო დღე
საშუალო	სისტემის მდგომარეობა მ შეუქმნა დაბრკოლება მუნიციპალიტეტ(ებ)ში რეალურ გარემოში რეგისტრირებულ მუნიციპალური სერვის(ებ)ის განაცხად(ებ)ზე საქმისწარმოების პროცესის განხორციელებას (მაგ. საქმისწარმოების	8 სამუშაო საათი	10 სამუშაო დღე

	სხვა და სხვა ეტაპზე თანამშრომლებისთვის დავალებების გენერაცია და თანამშრომლების მიერ დავალებების შესრულება, საქმის წარმოების ოპერაციების შექმნა და დასრულება, მუნიციპალიტეტის თანამშრომლების მიერ გარე სერვისების გამოყენება)		
უმნიშვნელო	მცირე შეფერხება, რომელიც ხელს უშლის მუნიციპალიტეტ(ებ)ში ერთან ერთზე მეტი განაცხადის რეგისტრაციის და განაცხადზე საქმის წარმოების პროცესის ხარისხიანად განხორციელებას	მე-5 სამუშაო დღეს	20 სამუშაო დღე

- პრიორიტეტები თითოეული პროგრამული ხარვეზისათვის განისაზღვრება შემსყიდველის მიერ;
- სამუშაო დღეებია ორშაბათი, სამშაბათი, ოთხშაბათი, ხუთშაბათი და პარასკევი 09:00–დან 18:00 სთ–მდე, გარდა ოფიციალური დასვენების დღეებისა;

## 2. სისტემის ტექნიკური განვითარების პროცესში ჩართული ადამიანური რესურსის მხარდაჭერა

სისტემის განვითარების კონკრეტულ ეტაპზე შესაძლოა საჭირო გახდეს მიმწოდებლის მხრიდან შემსყიდველის შესაბამისი კვალიფიკაციის ადამიანური რესურსის მხარდაჭერა სისტემის ტექნიკურ განვითარების და მხარდაჭერის პროცესებში. მხარდაჭერა მოიცავს:

- გეგმიური შეხვედრები;
- სატელეფონო მხარდაჭერა;
- აქტიური საკითხების მხარდაჭერა;

შენიშვნა: სამუშაო საათები განისაზღვრება კვირის განმავლობაში ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით, 09:00-დან 18:00 საათამდე, გარდა ოფიციალური დასვენების დღეებისა.

ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის მერი ანივარდ მოსოიან  /-----/	შპს „3 ლაინი“ დავით გაბრიჩიძე, დირექტორი  /-----/
--	--

1. ძირითადი და დამატებითი ინფორმაცია პრობლემის აღწერის შესახებ

- ძირითადი ინფორმაცია
  - პრობლემის ტიპი (ინციდენტი/შეკითხვა);
  - პრობლემის დასახელება;
  - პრობლემის აღწერა ტექსტურად;
  - პრობლემის გამეორების ინსტრუქცია;
  - პრობლემის გამეორების შემდეგ სისტემის მოსალოდნელი (კორექტული) ქცევა;
  - პრობლემასთან დაკავშირებული გარემო: რეალური, სატესტო, დეველოპმენტი;
- დამატებითი ინფორმაცია
  - პრობლემასთან დაკავშირებული მომხმარებლის ოპერაციული სისტემა;
  - პრობლემასთან დაკავშირებული მომხმარებლის ინტერნეტ ბრაუზერის ვერსია;
  - პრობლემასთან დაკავშირებული მომხმარებლის სასაათე სარტყელი;
  - პრობლემასთან დაკავშირებული მომხმარებლის სახელი;
  - პრობლემის ვიზუალური აღწერა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
  - პრობლემის გადაჭრის გზა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

<p>ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის მერი ანივარდ მოსოიან</p>	<p style="text-align: right;">შპს „3 ლაინი“ დავით გაბრიჩიძე, დირექტორი  /-----/</p>
---	---