

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ
ქსელთან სავალდებულო დაშვების
და საბითუმო მომსახურების
შეთავაზების წინადადება
(„ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტი“)

დანართი - პროცესები

1 შესავალი

1.1 წინამდებარე დანართში ასახულია „მაგთიკომსა“ და „კანდიდატს“ შორის „ხელშეკრულების“ თანახმად განსახორციელებელი ძირითადი პროცესები და კომუნიკაციის ტიპები.

1.2 დოკუმენტში აღწერილი საბაზისო ოპერაციული პროცესებია:

- კომუნიკაციის წესები მომსახურების მართვასთან დაკავშირებით;
- ინდივიდუალური მომსახურების მიწოდება, ცვლილებები და შეწყვეტა;
- მომსახურების მონიტორინგი;
- ინციდენტების მართვა.

2 ზოგადი დებულებები

2.1 ამ დანართში განხილული პროცესები შემუშავებულია „მაგთიკომის“ დაშვებისა და სატრანსპორტო ქსელების შეთანხმებული მომსახურებების „კანდიდატისთვის“ მიწოდების უზრუნველსაყოფად, ხოლო ის პროცესები, რომლებითაც შესაძლებელი ხდება მომსახურების ბოლო მომხმარებლებისთვის მიწოდება, წარმოადგენს „კანდიდატის“ ერთპიროვნული პასუხისმგებლობას. ორივე „მხარე“ ვალდებულია ბრალეული გაჭიანურების გარეშე მიიღოს ზომები ამ დანართში განხილული პროცესების ფარგლებში.

2.2 მოთხოვნილი გადაწყვეტის ტექნიკურ ან სხვა შესაბამის ასპექტთან დაკავშირებით „მხარეთა“ შორის რაიმე უთანხმოების წარმოშობის შემთხვევაში, ამგვარი უთანხმოება უნდა გადაწყდეს „ესკალაციის“ პროცესის პუნქტით გათვალისწინებული პროცედურების მიხედვით.

2.3 „მაგთიკომი“ უფლებამოსილია „კანდიდატის“ მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარი განაცხადოს შემდეგ შემთხვევებში:

2.3.1 არასათანადო საკომუნიკაციო არხის გამოყენება ან სავალდებულო ინფორმაციის წარუდგენლობა;

2.3.2 არსებითად იმავე მოთხოვნის უსაფუძვლოდ წარდგენა, რომელიც „მაგთიკომმა“ უკვე გააანალიზა და დააკმაყოფილა ან არ დააკმაყოფილა;

2.3.3 „კანდიდატის“ მიერ „ოფერტის“ ან „ხელშეკრულების“ პირობის შეუსრულებლობა.

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

2.4 „მაგთიკომი“ უფლებამოსილია განახორციელოს იმ ხარჯების დარიცხვა, რომლებიც მას წარმოეშვა „კანდიდატის“ უსაფუძვლო მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

3 კომუნიკაციის მეთოდები

3.1 კომუნიკაცია განხორციელდება მხარეთა მიერ შეთანხმებული ინტერფეისის საშუალებით.

3.2 სხვა სახის მოთხოვნების შემთხვევაში (არა-ავტომატიზებული), კომუნიკაციის მატრიცა განისაზღვრება წინამდებარე პირდაპირი კომუნიკაციის არხების მითითებით.

3.3 კომუნიკაციის მატრიცის ცვლილების შემთხვევაში, კომუნიკაციის მატრიცაში თავის საკონტაქტო მონაცემებში ცვლილებების განმახორციელებელი „მხარე“ პასუხისმგებელია მეორე „მხარისთვის“ ბრალეული გაჭიანურების გარეშე ინფორმირებაზე.

4 კომუნიკაციის მატრიცა

- საკონტაქტო პირები და კომუნიკაციის საშუალებები მომსახურების ინსტალაციის, ცვლილებებისა და შეწყვეტის საკითხებთან დაკავშირებით:

„მაგთიკომი“:

„კანდიდატი“:

- საკონტაქტო პირები ბილინგის საკითრებთან დაკავშირებით:

„მაგთიკომი“:

„კანდიდატი“:

- დამატებითი საკონტაქტო პირები შეიძლება შეტანილი იყოს საჭიროებისამებრ.

5 საჩივრის განხილვის/დავის გადაწყვეტის პროცედურა/ხარვეზის გამოსწორების პროსეცი

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

5.1 „მხარეებმა“ ამ პუნქტში წარმოდგენილ „ესკალაციის“ პროცესში შემავალი საკითხები უნდა გადაწყვიტონ შემდეგი ესკალაციის ცხრილის მიხედვით:

„კანდიდატის“ წარმომადგენლები:

საკითხი	1-ლი დონე	მე-2 დონე
მომსახურების დარიცხვა		
იმპლემენტაციის მიზნები		
მომსახურების გარანტირებული დონე		
ზოგადი დავები		

„მაგთიკომის“ წარმომადგენლები:

საკითხი	1-ლი დონე	მე-2 დონე
მომსახურების დარიცხვა		
იმპლემენტაციის მიზნები		
მომსახურების გარანტირებული დონე		
ზოგადი დავები		

5.2 მხარეთა შორის „ხელშეკრულებიდან“ გამომდინარე ან „ხელშეკრულებასთან“ დაკავშირებული ნებისმიერი დავა პირველად განხილული იქნება 1-ლი დონის წარმომადგენლის მიერ, რომელიც მეორე მხარის 1-ლი დონის წარმომადგენელს წერილობით შეატყობინებს ამგვარი დავის მიზეზს. ამგვარი შეტყობინებაში მითითებული უნდა იყოს შესაბამისი დავის გონივრული დეტალები.

5.3 წინა 5.2 პუნქტში მითითებული შეტყობინების მიღებიდან 10 სამუშაო დღეში, 1-ლი დონის წარმომადგენლები ერთმანეთს შეხვდებიან იმ მოქმედებებზე შესათანხმებლად, რომლებიც „მაგთიკომმა“ და „კანდიდატმა“ უნდა განახორციელონ დავის გადასაწყვეტად. იმ შემთხვევაში, თუ ეს წარმომადგენლები შეხვედრიდან 10 სამუშაო დღეში ვერ შეთანხმდებიან (ან

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

თუ რაიმე მოქმედებაზე შეთანხმდებიან, მაგრამ ის წარმომადგენლების მიერ შეთანხმებულ ვადაში არ განხორციელდება), საქმე დაუყოვნებლივ გადაეცემათ ორივე მხარის მე-2 დონის წარმომადგენლებს, რომლებიც ყველანაირად ეცდებიან შეთანხმდნენ იმ მოქმედებებზე, რომლებიც თითოეულმა მხარემ დავის გადასაწყვეტად უნდა განახორციელოს.

6 მომსახურების გააქტიურება, ცვლილება, შეწყვეტა

6.1 „კანდიდატის“ ცალკეული ბოლო მომხმარებლისთვის მომსახურების გააქტიურების, ცვლილებისა და შეწყვეტის კონკრეტული პროცესები განისაზღვრება „მაგთიკომის“ მიერ „მომსახურებების“ იმპლემენტაციის შემდგომ ეტაპებზე. ეს კონკრეტული პროცესები განსაზღვრულია შესაბამის დანართში დამოკიდებული იქნება „მაგთიკომის“ ქსელზე შეთანხმებული სახის დაშვების ხასიათზე და „კანდიდატის“ აბონენტისთვის მიწოდებულ მომსახურებებზე.

6.2 ინდივიდუალურ მომსახურებასთან დაკავშირებით „კანდიდატის“ სტანდარტული მოთხოვნები დამუშავდება მხარეთა მიერ შეთანხმებული ინტერფეისის საშუალებით.

6.3 თუ კონკრეტული მოთხოვნის (მომსახურების გააქტიურების, ცვლილების, შეწყვეტის ავტომატიზირებული სისტემა (ინტერფეისი) არ არის შეთანხმებული მხარეთა მიერ, „კანდიდატმა“ უნდა გამოიყენოს - „შეკვეთის მიცემის, მომზადებისა და შეწყვეტის პროცესები“ მითითებული ფორმა”.

მოთხოვნაზე რეაგირების დრო / დრო მოთხოვნის მიღებასა და სერვისის გააქტიურებას შორის

6.4 მოთხოვნაზე რეაგირების დრო მითითებულია დანართში - „შეკვეთის მიცემის, მომზადებისა და შეწყვეტის პროცესები“ აღწერილ შესაბამის პროცესებში.

6.5 მომსახურების გააქტიურების ვადები მითითებულია დანართში - „შეკვეთის მიცემის, მომზადებისა და შეწყვეტის პროცესები“ აღწერილ შესაბამის პროცესებში. დამოკიდებულია მოთხოვნის სირთულესა და მოცულობაზე, რომელიც შეთანხმდება მხარეთა შორის. მომსახურების გააქტიურების ეტაპები მოცემულია შესაბამის დანართში.

6.6 თუ კონკრეტული მოთხოვნაზე/გააქტიურებაზე არ იქნება შეთანხმებული ვადა, მხარები ბრალეული გაჭიანურების გარეშე ითანამშრომლებენ მოთხოვნის შესწავლისა და შესრულებისთვის.

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

6.7 თუ არსებობს გარე ფაქტორებით გამოწვეული შეფერხება (მაგ., მესამე მხარის ინფრასტრუქტურის საჭიროება), ამის შესახებ „კანდიდატს“ ეცნობება დროულად და მიეწოდება განახლებული ვადები.

ტექნიკური გადაწყვეტა / ხარჯები

6.8 ტექნიკური გადაწყვეტა დამოკიდებულია მომსახურებაზე და მითითებული იქნება „ხელშეკრულების“ დანართში.

6.9 მონტაჟის ერთჯერადი საფასური და დამატებითი ხარჯები (კონკრეტული ტექნიკური მოდიფიკაცია ან განახლება) დაანგარიშდება „მომსახურების“ იმპლემენტაციის ფარგლებში განსახორციელებელი ტექნიკური გადაწყვეტის და „კანდიდატის“ მოთხოვნების შესაბამისად.

6.10 თუ სხვაგვარად არ იქნება შეთანხმებული, ასეთი ხარჯები „კანდიდატმა“ უნდა გადაიხადოს წინასწარ.

7 მომსახურების მონიტორინგი

7.1 „მაგთიკომი“ პასუხისმგებელი იქნება ქსელის ელემენტების მონიტორინგზე. ეს მომსახურება ჩვეულებრივ ხორციელდება NMC-ის (ქსელის მართვის ცენტრის) მიერ საერთო სტანდარტების შესაბამისად და მოიცავს შემდეგს, თუმცა არ შემოიფარგლება შემდეგით:

- ყველა შესაბამისი ქსელის ელემენტების მონიტორინგი;
- ყველა შესაბამისი მომსახურების მონიტორინგი;
- ინციდენტების დარეგულირების პროცესის მართვა;
- მიწოდების პროცესის მხარდაჭერა.

7.2 ორივე მხარე უნდა შეთანხმდეს „კანდიდატისთვის“ ხელმისაწვდომი მონიტორინგის ინფორმაციის მოცულობაზე. ასეთი ინფორმაცია შეიძლება იყოს შემდეგი (თუმცა არ შემოიფარგლება შემდეგით):

- რეალური დროის (დაშვება „მაგთიკომის“ მონიტორინგის სისტემის განსაზღვრულ ნაწილებზე),
- „ოფ-ლაინ“ რეჟიმის (ცალკეული მომსახურების ისტორიულ მონაცემებზე დაშვება ან ამგვარი მონაცემების გაცვლა),
- ანგარიშები (რეპორტები).

დანართი - პროცესები

7.3 „მაგთიკომი“ უფლებამოსილია განახორციელოს „კანდიდატისთვის“ მის სისტემებზე დაშვების უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული ხარჯებისა და სასურველი ანგარიშების დაპროექტებისა და მიწოდების ხარჯების დარიცხვა.

8 ინციდენტების მართვა

8.1 შეტყობინებულ ინციდენტში იგულისხმება მომსახურების შეწყვეტის ან მომსახურების შეზღუდვის შემთხვევები, რომლებიც დროის გარკვეული პერიოდის განმავლობაში გრძელდება ან განმეორებით ხდება.

8.2 ინციდენტების მართვის პროცესის მიზანიასატრანსპორტო ქსელების და ცალკეული მომსახურების მუშაობის სრული ფუნქციონალური და საექსპლუატაციო მდგომარეობით განახლება უმოკლეს შესაძლო დროში და „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებლებზე ზემოქმედების მინიმუმამდე დაყვანა.

8.3 გაუმართაობის ტალონის (TT) სტატუსის შესახებ ინფორმაციის გაცვლა განხორციელდება კომუნიკაციის შეთანხმებული მეთოდებით (ინტერფეისი). ორივე „მხარე“ კისრულობს ვალდებულებას ერთმანეთი უზრუნველყოს იმ თანამშრომლობით, რომელიც აუცილებელია ზემოაღნიშნული მიზნების მიღწევისთვის.

8.4 „კანდიდატმა“ ავარიების შესახებ შეტყობინება უნდა განახორციელოს შეთანხმებული საკონტაქტო პირის მეშვეობით. გაუმართაობის ტალონის კონკრეტული გადაწყვეტა განისაზღვრება დანართით „მომსახურების ხარისხის გარანტიები“.

8.5 „კანდიდატი“ სრულად იქნება პასუხისმგებელი „კანდიდატის“ საკუთარი ქსელის ელემენტებთან დაკავშირებული ინციდენტების (ავარიების) ლიკვიდაციაზე და „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებლების საჩივრების გადაწყვეტაზე. ზოგადად, „მაგთიკომის“ TT სისტემაში ცალკეული ბოლო მომხმარებლის საჩივრების გაგზავნა არ შეიძლება.

8.6 ახალი TT-ის გახსნამდე, „კანდიდატი“ ვალდებულია ჩაატაროს პრობლემის სრულფასოვანი შიდა ანალიზი, რათა გამორიცხოს მის პასუხისმგებლობაში შემავალი გამომწვევი მიზეზები. აღნიშნულის განუხორციელებლობის გამო „კანდიდატს“ შეიძლება დაერიცხოს საფასური (კაცი/საათი: 127.11 ლარი, დღგ-ს გარეშე) უსაფუძვლო მოთხოვნის (TT) წარდგენისთვის.

დანართი - პროცესები

9 გეგმიური და გადაუდებელი სამუშაოები (PEW)

- 9.1 აქტიურ ელემენტებზე გეგმიური სამუშაო ნიშნავს კონფიგურაციას, ინსტალაციასა და პარამეტრების დაყენებას, რასაც გავლენა აქვს ექსპლუატაციის პროცესში არსებულ ქსელზე და „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებლებზე.
- 9.2 გეგმიური სამუშაოების შესრულება დაიგეგმება ტექნიკური მომსახურების შეთანხმებულ პერიოდებში, თუ ასეთი სამუშაოების ხასიათი და ექსპლუატაციის პირობები ამის საშუალებას იძლევა. ის სამუშაოები, რომელთა შესრულებაც ტექნიკური მომსახურების ასეთ პერიოდებშია დაგეგმილი, არ საჭიროებს „კანდიდატის“ მხრიდან თანხმობას. „მხარეები“ ადასტურებენ, რომ ტექნიკური მომსახურების სტანდარტული პერიოდია 00:00-დან 06:00-მდე, და ნებისმიერი PEW-ის შესრულების დრო „მხარეთა“ შორის წინასწარ შეთანხმება.
- 9.3 „მაგთიკომი“ ვალდებულია მისი ქსელის ელემენტებში შესატანი ის მოდიფიკაციები, რომლებიც გეგმიური სამუშაოების ზემოაღნიშნულ პირობაში შედის, „კანდიდატს“ შეატყობინოს „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებულ ვადაში.
- 9.4 PEW-ები გაუმართაობად არ განიხილება, თუ სამუშაოს შესრულების გეგმიური დროების გადაჭარბება „კანდიდატისთვის“ სათანადო შეტყობინების გარეშე არ მოხდა.

10 დარიცხვის მონაცემები

ორივე „მხარე“ ვალდებულია, მომსახურების მიწოდების ხარჯებისა და ანგარიშსწორების თანხების შესაძლო რევიზიის მიზნით, შეინახოს შესაბამისი მონაცემები მიწოდებულ მომსახურებასთან დაკავშირებით დარიცხვის დოკუმენტების (ანგარიშფაქტურების) შესადგენად.

11 საოპერაციო მხარდაჭერის სისტემებზე წვდომა

„მაგთიკომი“ უზრუნველყოფს „კანდიდატის“ წვდომას მის ოპერაციულ მხარდაჭერის სისტემებზე, საინფორმაციო სისტემებზე და მონაცემთა ბაზებზე, რაც აუცილებელია „კანდიდატისთვის“ მიერ სერვისის მოთხოვნების, ხარვეზების

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტი“)

დანართი - პროცესები

შეტყობინებების წარდგენისა და ბილინგის პროცესის განსახორციელებლად. აღნიშნული წვდომა ექვემდებარება შემდეგ პირობებს:

11.1 ტექნიკური შეზღუდვები:

„კანდიდატის“ წვდომა შეიზღუდება კონკრეტული IP მისამართებით, მომხმარებლის ავტორიზაციის მონაცემებით და მონაცემთა გადაცემის ლიმიტებით, რომლებიც განისაზღვრება „მაგთიკომის“ მიერ.

11.2 უსაფრთხოება:

„კანდიდატი“ ვალდებულია, დაიცვას „მაგთიკომის“ უსაფრთხოების პოლიტიკა და პროცედურები, მათ შორის მონაცემთა კონფიდენციალურობისა და დაცვის მოთხოვნები.

11.3 პროცედურები:

„კანდიდატი“ ვალდებულია, დაიცვას „მაგთიკომის“ დადგენილი პროცედურები სერვისის მოთხოვნების, ხარვეზების შეტყობინებების წარდგენისა და ბილინგის ინფორმაციის მიღებისას.

11.4 კონფიდენციალურობა:

„კანდიდატი“ ვალდებულია, არ გაავრცელოს და კონფიდენციალურად შეინახოს ყველა ინფორმაცია, რომელსაც მიიღებს „მაგთიკომის“ სისტემებსა და მონაცემთა ბაზებზე წვდომის შედეგად.

11.5 წვდომის დონე:

„ხელშეკრულებით“ მკაფიოდ იქნება განსაზღვრული რომელ სისტემებზე და მონაცემებზე ექნება წვდომა „კანდიდატს“.

**Bitstream და VULA მომსახურებების
გაუმართაობის/დარღვევის/მომსახურების პრობლემების შესახებ
შეტყობინების ფორმა.**

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

სექცია 1: ზოგადი ინფორმაცია

1. ანგარიშის მომზადების სუბიექტი:

- ოპერატორის სახელი: _____
- მომხმარებლის ანგარიშის/სერვისის ID: _____
- საკონტაქტო პირი: _____
- თანამდებობა: _____
- ელ.ფოსტა: _____
- ტელეფონი: _____

2. ანგარიშის წარდგენის თარიღი და დრო:

- თარიღი: _____
 - დრო (სს:წწ, 24-საათიანი ფორმატი): _____
-

სექცია 2: შეფერხების დეტალები

1. სერვისის ტიპი (ბითსთრიმი/VULA): _____

2. პრობლემის დაწყების თარიღი და დრო: _____

3. მომსახურების ლოკაცია (მისამართი ან კოორდინატები): _____

4. პრობლემის ტიპი (აირჩიეთ შესაბამისი):

- მომსახურების შეწყვეტა
- ნელი კავშირი
- ბილინგის პრობლემა
- ტექნიკის/აპარატურის გაუმართაობა
- სხვა (გთხოვთ, მიუთითეთ): _____

5. პრობლემის დეტალური აღწერა:

- შეფერხების ხანგრძლივობა:
 - დაწყების თარიღი და დრო: _____
 - დასრულების თარიღი და დრო: _____

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

- საერთო ხანგრძლივობა: _____

სექცია 3. კანდიდატის მიერ მიღებული ქმედებები (თუ არსებობს):

- შეეცადეთ თუ არა პრობლემის მოგვარებას?
 - დიახ
 - არა
- თუ დიახ, გთხოვთ აღწეროთ მიღებული ქმედებები:

სექცია 4. დამატებითი ინფორმაცია (არასავალდებულო):

- იყო თუ არა ჩატარებული რომელიმე სამუშაო/ტექნიკური მომსახურება თქვენს ობიექტზე ან ქსელში?
 - დიახ
 - არა
 - თუ დიახ, გთხოვთ, მიუთითოთ დეტალები:

- გაქვთ თუ არა რაიმე სკრინშოტი, ჩანაწერი ან მტკიცებულება, რომლის მიმაგრებაც გსურთ?
 - დიახ (გთხოვთ, მიუთითოთ ფაილები)
 - არა

სექცია 5. სასურველი გადაწყვეტის მეთოდი:

- დისტანციური ტექნიკური დახმარება
- ადგილზე ვიზიტი
- ტექნიკური ჯგუფის უკუკავშირი
- სხვა (გთხოვთ, მიუთითეთ): _____

სექცია 6: დადასტურება

შპს მაგთიკომის ფიქსირებულ ქსელთან სავალდებულო დაშვების და საბითუმო მომსახურების შეთავაზების წინადადება („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

ვადასტურებ, რომ ამ ანგარიშში მოცემული ინფორმაცია ზუსტია და შეესაბამება რეალობას.

სახელი: _____

თანამდებობა: _____

ხელმოწერა: _____

თარიღი: _____

წარდგენის ინსტრუქციები:

1. შევსებული ფორმა გამოაგზავნეთ შემდეგ მისამართზე: [ელ.ფოსტის მისამართი] ან ატვირთეთ [ვებ პორტალის/ბმულის] მეშვეობით.
2. გადაუდებელი შემთხვევებისთვის დაუკავშირდით [ცხელი ხაზის/მხარდაჭერის ნომერი].