

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 („ოფერტა“)

დანართი - პროცესები

## 1 შესავალი

- 1.1 წინამდებარე დანართში ასახულია „მაგთიკომსა“ და „კანდიდატს“ შორის „ხელშეკრულების“ თანახმად განსახორციელებელი ძირითადი პროცესები და კომუნიკაციის ტიპები.
- 1.2 ამ პროცესების საბოლოო აღწერილობა შემუშავდება და განისაზღვრება „მაგთიკომის“ მიერ იმპლემენტაციის შემდგომ ეტაპებზე.
- 1.3 დოკუმენტში აღწერილი საბაზისო ოპერაციული პროცესებია:
  - კომუნიკაციის წესები მომსახურების მართვასთან დაკავშირებით;
  - ინდივიდუალური მომსახურების მიწოდება, ცვლილებები და შეწყვეტა;
  - მომსახურების მონიტორინგი;
  - ინციდენტების მართვა.
- 1.4 პირობები დაზუსტდება მოლაპარაკების პროცესში „კანდიდატის“ მოთხოვნის და მისაღები მომსახურებების გათვალისწინებით

## 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;

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

**დანართი - პროცესები**

- 2.3.2** არსებითად იმავე მოთხოვნის უსაფუძვლოდ წარდგენა, რომელიც „მაგთიკომმა“ უკვე გააანალიზა და დააკმაყოფილა ან არ დააკმაყოფილა;
- 2.3.3** იმ მოთხოვნის წარდგენა, რომელსაც, ჩანს, რომ არ აქვს კომერციული დასაბუთება, ან რომელიც იწვევს იმპლემენტაციის არაგონივრულად მაღალ ხარჯებს;
- 2.3.4** „კანდიდატის“ მიერ „ოფერტის“ ან „ხელშეკრულების“ პირობის შეუსრულებლობა.
- 2.4** „მაგთიკომი“ უფლებამოსილია განახორციელოს იმ ხარჯების დარიცხვა, რომლებიც მას წარმოეშვა „კანდიდატის“ უსაფუძვლო მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

### **3 კომუნიკაციის მეთოდები**

- 3.1** ხშირად გამოყენებულ მოთხოვნებთან დაკავშირებით სტანდარტული ავტომატიზებული კომუნიკაციის მეთოდი განისაზღვრება „მხარეთა“ მიერ (ჩვეულებრივ, B2B ინტერფეისი, რომელიც აისახება „ხელშეკრულებაში“.
- 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 და კომუნიკაციის საშუალებები ინციდენტების მართვის საკითხებთან დაკავშირებით:

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

**დანართი - პროცესები**

„მაგთიკომი“:

„კანდიდატი“:

- საკონტაქტო პირები და კომუნიკაციის საშუალებები მომსახურების ხარისხის საკითხებთან დაკავშირებით:

„მაგთიკომი“:

„კანდიდატი“:

- საკონტაქტო პირები და კომუნიკაციის საშუალებები სხვა ტექნიკურ საკითხებთან დაკავშირებით:

„მაგთიკომი“:

„კანდიდატი“:

- საკონტაქტო პირები, რომლებიც პასუხისმგებელი არიან ესკალაციის პროცედურაზე და მომსახურების ოპერირების პროცესებიდან გამომდინარე დავების გადაწყვეტაზე:

იხილეთ „ესკალაციის“ პროცესი

- დამატებითი საკონტაქტო პირები შეიძლება შეტანილი იყოს საჭიროებისამებრ.

**5 საჩივრის განხილვის/დავის გადაწყვეტის პროცედურა/ხარვეზის გამოსწორების პროსეცი**

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	მე-3 დონე
მომსახურების დარიცხვა			
იმპლემენტაციის მიზნები			

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

**დანართი - პროცესები**

მომსახურების გარანტირებული დონე			
ზოგადი დავები			

**„მაგთიკომის“ წარმომადგენლები:**

საკითხი	1-ლი დონე	მე-2 დონე	მე-3 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** 5.2 პუნქტში მითითებული შეტყობინების მიღებიდან 10 სამუშაო დღეში, 1-ლი დონის წარმომადგენლები ერთმანეთს შეხვდებიან იმ მოქმედებებზე შესთანხმებლად, რომლებიც „მაგთიკომმა“ და „კანდიდატმა“ უნდა განახორციელონ დავის გადასაწყვეტად. იმ შემთხვევაში, თუ ეს წარმომადგენლები შეხვედრიდან 10 სამუშაო დღეში ვერ შეთანხმდებიან (ან თუ რაიმე მოქმედებაზე შეთანხმდებიან, მაგრამ ის წარმომადგენლების მიერ შეთანხმებულ ვადაში არ განხორციელდება), საქმე დაუყოვნებლივ გადაეცემათ ორივე მხარის მე-2 დონის წარმომადგენლებს, რომლებიც ეცდებიან საკითხი შემდგომ 10 სამუშაო დღეში გადაწყვიტონ. იმ შემთხვევაში, თუ მე-2 დონის წარმომადგენლები რაიმე მოქმედებაზე ვერ შეთანხმდებიან, საქმის დაუყოვნებლივ გადაცემა განხორციელდება 5.4 პუნქტის შესაბამისად.

**5.4** თითოეული მხარის მე-3 დონის წარმომადგენელი ვალდებულია 10 სამუშაო დღეში მოამზადოს და მეორე მხარეს წარუდგინოს ანგარიში ან სხვა სახის

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

**დანართი - პროცესები**

განცხადება, რომელშიც ასახულია დარღვევის დეტალები, შესაბამის საკითხზე მათი პოზიცია, და ამ პოზიციის მიღების მიზეზები. ეს ანგარიში განხილული იქნება თითოეული მხარის მე-3 დონის წარმომადგენლის მიერ, 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 წინამდებარე დანართის მე-2 პუნქტში განხილული ავტომატიზებული კომუნიკაციის B2B ინტერფეისით.
- 6.3** თუ კონკრეტული მოთხოვნის (მომსახურების გააქტიურების, ცვლილების, შეწყვეტის ავტომატიზირებული სისტემა (ინტერფეისი) არ არის შეთანხმებული მხარეთა მიერ, „კანდიდატმა“ უნდა გამოიყენოს ამ დანართში მითითებული ფორმა.

**მოთხოვნაზე რეაგირების დრო / დრო მოთხოვნის მიღებასა და სერვისის გააქტიურებას შორის**

- 6.4** მოთხოვნაზე რეაგირების დრო დამოკიდებულია მოთხოვნის შესრულების სირთულესა და მოცულობაზე, რომელიც შეთანხმდება მხარეთა შორის. თუ მხარეთა შორის კონკრეტული ვადა არ იქნება შეთანხმებული რეაგირება განხორციელდება გონივრულ ვადაში.
- 6.5** მომსახურების გააქტიურება 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 რადიო დაშვებისა და სატრანსპორტო ქსელების, და სხვა შეთანხმებული 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 ელემენტებისა და სიგნალიზაციის გააქტიურების მონიტორინგი;
- ყველა შესაბამისი მომსახურების მონიტორინგი;
- ავარიების 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),

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

**დანართი - პროცესები**

- „ოფ-ლაინ“ რეჟიმის (ცალკეული მომსახურების ისტორიულ მონაცემებზე დაშვება ან ამგვარი მონაცემების გაცვლა),
- ანგარიშები (რეპორტები).

**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 მიზანია რადიო დაშვებისა და სატრანსპორტო 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 „მაგთიკომის“ მიერ იმპლემენტაციის შემდგომ ეტაპებზე, მიწოდებული დაშვების მომსახურების ხასიათიდან გამომდინარე.

**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.



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

**დანართი - პროცესები**

**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 უსაფუძვლო მოთხოვნის (TT) წარდგენისთვის.

## **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.

დანართი - პროცესები

## 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 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“.

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

დანართი - პროცესები

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

---

**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 (ბითსტრიმი/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:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 
-

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

**დანართი - პროცესები**

- შეფერხების ხანგრძლივობა:
  - დაწყების თარიღი და დრო: \_\_\_\_\_
  - დასრულების თარიღი და დრო: \_\_\_\_\_
  - 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

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

**დანართი - პროცესები**

- ტექნიკური ჯგუფის უკუკავშირი
- სხვა (გთხოვთ, მიუთითეთ): \_\_\_\_\_

**სექცია 6: დადასტურება**

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].
-