

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

დანართი 5

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

1 შესავალი

- 1.1 წინამდებარე დანართში განსაზღვრულია „მომსახურების ხარისხის გარანტიები,“ რომლებსაც „მაგთიკომი“ იძლევა მის მობილური კომუნიკაციების ქსელზე „ეროვნული როუმინგის“, MVNO დაშვების და თანალოკაციის მომსახურებისთვის.
- 1.2 წინამდებარე დანართის შინაარსი ვრცელდება მხოლოდ „მაგთიკომის“ ტექნიკური ინფრასტრუქტურის მუშაობაზე და იმ პრობლემებზე, რომლებიც უეჭველად გამოწვეულია თვით ინფრასტრუქტურაში მომხდარი გაუმართაობებით.
- 1.3 დანართში წარმოდგენილი მომსახურების ხარისხის გარანტიები ვრცელდება „ოფერტი“ შეთავაზებულ მომსახურებებზე.
- 1.4 თუ ამ დანართში მოცემულ დებულებაში არ არსებობს კონკრეტული მითითება, ასეთი დებულება ეხება ყველა მომსახურებას („ეროვნული როუმინგი“, MVNO, თანალოკაცია), გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ნორმის შინაარსიდან გამომდინარე აშკარაა, რომ დებულება შეიძლება ეხებოდეს კონკრეტულ მომსახურებას.

2 ზოგადი დებულებები და პასუხისმგებლობა ხარისხის ინდიკატორების დაცვაზე

- 2.1 მათი ტექნოლოგიური ხასიათიდან გამომდინარე, მობილური მომსახურებები სრულად უნაკლო ვერ იქნება და გარკვეული შემთხვევითი შეფერხებები შეიძლება „მაგთიკომის“ კონტროლს არ ექვემდებარებოდეს.
- 2.2 „მაგთიკომი“ კისრულობს ვალდებულებას „მომსახურების“ მიწოდება განხორციელოს ხარისხის იმ სტანდარტების დონეზე, რომელიც „მაგთიკომის“ საკუთარი ბოლო მომხმარებლების მიმართ გამოიყენება.
- 2.3 სტანდარტული ხარისხის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება განხორციელდება იმ პირობით, თუ „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებელი იყენებს შესაფერის საბოლოო მოწყობილობას (CE-ის შესაბამისობის დეკლარაციის მქონეს)

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

და დარეგისტრირებულია „მაგთიკომის“ მობილურ ქსელზე. წინააღმდეგ შემთხვევაში, „მაგთიკომი“ არ იქნება პასუხისმგებელი „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სტანდარტული ხარისხით მიწოდებაზე.

2.4 „მაგთიკომი“ არ იქნება პასუხისმგებელი განსაზღვრული ხარისხის ინდიკატორების დაუკმაყოფილებლობაზე იმ შემთხვევებში, როცა აღნიშნული დაუკმაყოფილებლობა მოხდა საგანგებო, გაუთვალისწინებელი და დაუძლეველი დაბრკოლების გამო, რომელიც მისი ნებისგან დამოუკიდებლად წარმოიშვა, ან თუ აღნიშნულ დაუკმაყოფილებლობას ხელი შეუწყო „კანდიდატმა“ ან სხვა მესამე მხარემ, რომელზეც „კანდიდატია“ პასუხისმგებელი. „მაგთიკომი“ არ არის პასუხისმგებელი შეთანხმებული ხარისხის ინდიკატორების დაუკმაყოფილებლობაზე, რაც გამოწვეულია ადმინისტრაციული ორგანოს ან სასამართლოს მიერ ვალდებულებების დაკისრებით.

2.5 „კანდიდატისთვის“ ცნობილია, რომ უსადენო ტექნოლოგიით მომსახურების მიწოდებისას, რადიოტალღების სიგნალის ბუნებრივი გავრცელების თავისებურებების გამო, მომსახურება შესაძლებელია არ იყოს უწყვეტი ან შეუფერხებელი, სიგნალი შეიძლება დაიკარგოს ან მომსახურების ხარისხი შესაძლებელია გაუარესდეს, განსაკუთრებით, შენობებთან, შენობებში, გვირაბებში ან სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, ან მომსახურების მიღების ადგილის გეოგრაფიული, მეტეოროლოგიური ან სხვაგვარი თავისებურებებიდან გამომდინარე, რაც არ ჩაითვლება ხარისხის გაუარესებად და „მაგთიკომს“ არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა ან რაიმე სახის კომპენსაციის/ანაზღაურების ვალდებულება, იმ პირობით, რომ „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებლებისთვის მიწოდებულ იქნება იმავე ხარისხისა და დაფარვის სერვისი, როგორსაც „მაგთიკომი“ აწვდის საკუთარ ბოლო მომხმარებლებს.

2.6 „კანდიდატისთვის“ ცნობილია, რომ უსადენო ტექნოლოგიის თავისებურებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია დაფარვის ზონის ზუსტი საზღვრების მითითება. ამდენად, მიუხედავად ტერიტორიის დაფარვის ზონაში არსებობისა, შესაძლებელია ასეთ ტერიტორიაზე მომსახურების იყოს მიუწვდომელი ან უხარისხო, რაც არ ჩაითვლება ხარისხის გაუარესებად და „მაგთიკომს“ არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა ან რაიმე სახის კომპენსაციის/ანაზღაურების ვალდებულება, იმ პირობით, რომ „კანდიდატის“ ბოლო მომხმარებლებისთვის მიწოდებულ იქნება იმავე ხარისხისა და დაფარვის სერვისი, როგორსაც „მაგთიკომი“ აწვდის საკუთარ ბოლო მომხმარებლებს.

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

3 მომსახურების ხარისხის გარანტიები

3.1 „გაუმართაობის“ განმარტება: ნებისმიერი სახის გაუმართაობა, სირთულე, ან პრობლემა, რომელიც არ არის სტანდარტული მომსახურების მიწოდების ნაწილი და რომელიც იწვევს ან რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს მომსახურების მიწოდების შეფერხება ან მისი გარანტირებული ხარისხის დეგრადაცია.

3.2 რადიო ქსელზე დაშვება

3.2.1 „მაგთიკომი“ ვალდებულია „კანდიდატი“ თავის რადიო ქსელზე დაუშვას არადისკრიმინაციულად ისე, რომ „კანდიდატისთვის“ შესაძლებელი იყოს მისი ბოლო მომხმარებლებისთვის იმავე ხარისხის მომსახურების მიწოდება, რა ხარისხის მომსახურებასაც „მაგთიკომი“ თავის ბოლო მომხმარებლებს აწვდის ამ ქსელზე.

3.3 ურთიერთჩართვა

3.3.1 MVNO და „ეროვნული როუმინგის“ შემთხვევაში, „მაგთიკომის“ მხარეს არსებული ურთიერთჩართვა შემდეგ პარამეტრებს უნდა აკმაყოფილებდეს:

3.3.2 ურთიერთჩართვის ხელმისაწვდომობა: 98.5%. ხელმისაწვდომობა თვეში ერთხელ გაიზომება. ურთიერთჩართვა ხელმიუწვდომლად განიხილება „გაუმართაობის“ შემთხვევაში;

3.3.3 „გაუმართაობა“ განისაზღვრება, როგორც ქსელში ურთიერთჩართვის წერტილში მომსახურების შეფერხება (ე. ი. ფიზიკური ურთიერთჩართვის სრული შეუძლებლობა) იმ დროიდან, როცა „გაუმართაობის“ თაობაზე „მაგთიკომს“ შეტყობინება წარედგინება მე-4 დანართში აღწერილი პროცესების მიხედვით.

3.3.4 „გაუმართაობაში“ არ შედის მომსახურების შეფერხება წელიწადში 24 საათის „გეგმიური ტექნიკური მომსახურების“ (გეგმიური ტექნიკური მომსახურების თითოეული სეანსი შესაძლოა გაგრძელდეს 00:00-დან 6:00-მდე) მიზნით. „მაგთიკომს“ მოეთხოვება „კანდიდატის“ ამგვარი გეგმიური ტექნიკური მომსახურების გამო შეფერხებების შესახებ შეატყობინოს სულ ცოტა 48 საათით ადრე.

3.3.5 „გაუმართაობაში“ არ შედის ფორს-მაჟორით გამოწვეული მოვლენა.

3.3.6 „გაუმართაობაში“ არც ურთიერთჩართვის ის პრობლემები შედის, რომლებიც გამოწვეულია „კანდიდატის“ ან მისი სახელით მოქმედი პირების ქმედებებითა თუ უმოქმედობით.

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

4 „მაგთიკომის“ დაშვების ქსელის ხარისხის პარამეტრები – ავარიების დარეგულირება

4.1 ავარიებზე რეაგირების დრო

4.1.1 ავარიებზე რეაგირების დრო არის ის მაქსიმალური დრო, რომელიც ავარიის „მაგთიკომის“ რეაგირების გუნდისთვის გადაცემის მომენტიდან „მაგთიკომში“ პასუხისმგებელი მომგვარებლისთვის გადაცემის მომენტამდე გავა.

4.1.2 ავარიების თითოეული კატეგორიის შემთხვევაში რეაგირების და მოგვარების დრო:

<i>პრიორიტეტის დონე</i>	<i>ავარიაზე რეაგირების დრო 50%</i>
<i>პრიორიტეტი 1</i>	<i>6 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 2</i>	<i>10 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 3</i>	<i>12 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 4</i>	<i>16 საათი</i>

<i>პრიორიტეტის დონე</i>	<i>ავარიაზე რეაგირების მაქსიმალური დრო</i>
<i>პრიორიტეტი 1</i>	<i>8 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 2</i>	<i>12 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 3</i>	<i>16 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 4</i>	<i>20 საათი</i>

პრიორიტეტი 1

- სერვისი მთლიანად მიუწვდომელია (Full Outage);
- ზემოქმედებს აბონენტების დიდ რაოდენობაზე (>30%);
- შეჩერებულია ძირითადი ბიზნეს პროცესები;
- არ არსებობს დროებითი ალტერნატიული გადაწყვეტა.

პრიორიტეტი 2

- სერვისი ნაწილობრივ მუშაობს ან მიუწვდომელია მომხმარებელთა საშუალო მასშტაბისთვის (10–30%);
- დარღვეულია ხარისხის ძირითადი პარამეტრები;

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

- არსებობს დროებითი ალტერნატიული გადაწყვეტა, მაგრამ სერვისის ხარისხი სერიოზულად შემცირებულია.

პრიორიტეტი 3

- პრობლემას აქვს შეზღუდული ზემოქმედება (5–10% მომხმარებელი ან კონკრეტული რეგიონი/სერვისი);
- სერვისი ხელმისაწვდომია, მაგრამ ფუნქციონირებს შეფერხებით (მაგ. პერიოდული გათიშვები);
- ბიზნეს პროცესებზე პირდაპირი კრიტიკული გავლენა არ აქვს.

პრიორიტეტი 4

- მცირე ზემოქმედება (<5% მომხმარებელი);
- სერვისი მთლიანობაში მუშაობს, მაგრამ დაფიქსირებულია არასახიფათო ხარვეზები;
- ტექნიკური გაუმართაობა, რომელიც არ წარმოადგენს კრიტიკულ პრობლემას და შეიძლება მოგვარდეს გეგმიური სამუშაოებით.

4.1.3 ხარისხობრივი მაჩვენებლის შეფასება ჩატარდება თვეში ერთხელ, საანგარიშო თვის დასრულების შემდგომ, „მაგთიკომის“ და „კანდიდატის“ მიერ ერთობლივად.

4.2 ავარიის მოგვარების დრო

4.2.1 ავარიის მოგვარების დრო არის ის მაქსიმალური დრო, რომელიც გავა ავარიის „მაგთიკომის“ საკონტაქტო პირისთვის შეტყობინების მომენტიდან მოგვარების მომენტამდე და მოგვარების მხარისთვის შეტყობინებამდე.

4.2.2 იმ ავარიების შემთხვევაში, რომლებიც „კანდიდატის“ თანხმობას საჭიროებს, თანხმობის გაცემის დრო არ ითვლება მოგვარების დროის შემადგენელ ნაწილად. იმ შემთხვევაში, თუ „კანდიდატი“ მოგვარებით უკმაყოფილო იქნება, ავარია შეიძლება განმეორებით გაიხსნას დამატებითი მოგვარებისთვის, და მოგვარების დრო გაგრძელდება განმეორებით გაიხსნის დროიდან.

4.2.3 „მაგთიკომმა“ შეიძლება უარი განაცხადოს იმ ავარიების მოგვარებაზე, რომლებიც „ხელშეკრულების“ შესრულებასთან არ არის დაკავშირებული. ამგვარი ავარიები, მათზე უარის თქმისთანავე, განიხილება ისე, თითქოს მათზე არასოდეს წარდგენილა შეტყობინება, ამ პარამეტრის შეფასების მიზნებისთვის.

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

4.2.4 შეთანხმებული პარამეტრის მნიშვნელობა განისაზღვრება საათებში ან დღეებში, ავარიების თითოეული კატეგორიის შემთხვევაში მხარდაჭერის სხვადასხვა დონით:

<i>პრიორიტეტის დონე</i>	<i>ავარიაზე 50% მოგვარების</i>
<i>პრიორიტეტი 1</i>	<i>10 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 2</i>	<i>36 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 3</i>	<i>7 დღე</i>
<i>პრიორიტეტი 4</i>	<i>10 დღე</i>

<i>პრიორიტეტის დონე</i>	<i>ავარიის მოგვარების მაქსიმალური დრო</i>
<i>პრიორიტეტი 1</i>	<i>12 საათი</i>
<i>პრიორიტეტი 2</i>	<i>2 დღე</i>
<i>პრიორიტეტი 3</i>	<i>10 დღე</i>
<i>პრიორიტეტი 4</i>	<i>14 დღე</i>

პრიორიტეტი 1

- სერვისი მთლიანად მიუწვდომელია (Full Outage);
- ზემოქმედებს აბონენტების დიდ რაოდენობაზე (>30%);
- შეჩერებულია ძირითადი ბიზნეს პროცესები;
- არ არსებობს დროებითი ალტერნატიული გადაწყვეტა.

პრიორიტეტი 2

- სერვისი ნაწილობრივ მუშაობს ან მიუწვდომელია მომხმარებელთა საშუალო მასშტაბისთვის (10–30%);
- დარღვეულია ხარისხის ძირითადი პარამეტრები;
- არსებობს დროებითი ალტერნატიული გადაწყვეტა, მაგრამ სერვისის ხარისხი სერიოზულად შემცირებულია.

პრიორიტეტი 3

- პრობლემას აქვს შეზღუდული ზემოქმედება (5–10% მომხმარებელი ან კონკრეტული რეგიონი/სერვისი);
- სერვისი ხელმისაწვდომია, მაგრამ ფუნქციონირებს შეფერხებით (მაგ. პერიოდული გათიშვები);
- ბიზნეს პროცესებზე პირდაპირი კრიტიკული გავლენა არ აქვს.

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

პრიორიტეტი 4

- მცირე ზემოქმედება (<5% მომხმარებელი);
- სერვისი მთლიანობაში მუშაობს, მაგრამ დაფიქსირებულია არასახიფათო ხარვეზები;
- ტექნიკური გაუმართაობა, რომელიც არ წარმოადგენს კრიტიკულ პრობლემას და შეიძლება მოგვარდეს გეგმიური სამუშაოებით.

4.2.5 თუ პირდაპირ სხვა რამ არ იქნება მითითებული, პარამეტრის მნიშვნელობა გარანტირებულია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ავარიის გადაწყვეტა აშკარად არ არის დამოკიდებული „მაგთიკომის“ გარე პარტნიორთან თანამშრომლობაზე - ასეთ პერიოდში, გადაწყვეტის დრო დაპაუზდება

4.2.6 ხარისხობრივი მაჩვენებლის შეფასება ჩატარდება თვეში ერთხელ, საანგარიშო თვის დასრულების შემდგომ, „მაგთიკომის“ და „კანდიდატის“ მიერ ერთობლივად.

4.2.7 მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება და „მაგთიკომს“ არ დაეკისრება კომპენსაციის ვალდებულება ან სხვა სახის ანაზღაურების ვალდებულება, თუ ადგილი აქვს ერთ-ერთ ქვემოთ მოცემულ გარემოებას:

4.2.7.1 „კანდიდატის“ მიერ „მაგთიკომისთვის“ შეტყობინება არ ხორციელდება ან ხორციელდება „შეთანხმების“ დადგენილი წესის დაუცველად;

4.2.7.2 გაუმართაობა, დაყოვნება, დაზიანება, ტექნიკური შეცდომა, ხარვეზი, წუნი, შეფერხება ან/და სხვა ტიპის ვითარება, გამოწვეულია ნებისმიერი მესამე პირის მიერ ან მისი პროგრამული უზრუნველყოფის, მოწყობილობების, აპარატურის, აპლიკაციის ან/და „კანდიდატის“ შიდა ქსელის/აპარატურის/პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობით;

4.2.7.3 სამუშაოების წარმოება ფერხდება/ჭიანურდება „მაგთიკომისაგან“ დამოუკიდებელი მიზეზით ან სამუშაოების წარმოება დაუშვებელია/შეუძლებელია საჭირო ნებართვის (სახელმწიფოს ან სხვა მესამე პირის) არარსებობის ან შესაბამისი უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის გამო;

4.2.7.4 „კანდიდატი“ თავს არიდებს ან არ ასრულებს „მაგთიკომის“ მითითებებს, მაგ. პროგრამული უზრუნველყოფის განახლებას, გადატვირთვას, სახელმძღვანელო წესებს, თუ სხვა ტიპის მოთხოვნების შესრულებას;

4.2.7.5 „კანდიდატის“ მიერ თვითნებურად, „მაგთიკომთან“ შეთანხმების გარეშე განხორციელდა ცვლილება მხარეთა მიერ შეთანხმებულ პროგრამულ უზრუნველყოფებში, სისტემებსა და მის კონფიგურაციაში;

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

- 4.2.7.6** „მაგთიკომის“ ქსელის მოხმარება („მაგთიკომის“ და „კანდიდატის“ მომხმარებლების მხრიდან) უჩვეულოდ ან არაბუნებრივად/არასტანდარტულად გაიზარდა, რომელიც შეიძლება გამოწვეული იყოს გლობალური/რეგიონული ხარვეზით ან კონკრეტულ ლოკაციაზე მყოფი მომხმარებლების არასტანდარტული სიმრავლით;
- 4.2.7.7** ადგილი აქვს ფორს-მაჟორულ გარემოებას.

5 კომპენსაცია

- 5.1** „მაგთიკომი“ უზრუნველყოფს შეთანხმებული ხარისხით მომსახურების მიწოდებას „მხარეთა“ მიერ განსაზღვრულ დემარკაციის წერტილში.
- 5.2** „კანდიდატის“ მხრიდან კომპენსაციის მოთხოვნა და განხილვა ხორციელდება შემდეგი წესის დაცვით:
- 5.2.1** საანგარიშო თვის დასრულებიდან არაუგვიანეს 15 დღის ვადაში „კანდიდატმა“ უნდა მიმართოს „მაგთიკომს“ კომპენსაციის მოთხოვნით;
- 5.2.2** კომპენსაციის მოთხოვნა წარდგენილ უნდა იყო წერილობით (ან ელ. ფოსტით);
- 5.2.3** კომპენსაციის მოთხოვნაში „კანდიდატმა“ უნდა მიუთითოს გასულ თვის განმავლობაში მომხდარი ყველა ის შემთხვევა, როდესაც „მაგთიკომის“ მიერ დარღვეულ იქნა „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული რეაგირების ვადები ან/და არ იქნა დაცული ხარისხობრივი მაჩვენებელი;
- 5.2.4** კომპენსაციის მოთხოვნაში „კანდიდატმა“ უნდა მიუთითოს კომპენსაციის ჯამური ოდენობა;
- 5.2.5** „მაგთიკომი“, კომპენსაციის მოთხოვნას განიხილავს 30 დღის ვადაში და წერილობით (ან ელ. ფოსტით) აცნობებს კანდიდატს მიერ ერთ-ერთ გადაწყვეტილებას:
- 5.2.5.1** სრულად დაეთანხმდება „კანდიდატის“ პრეტენზიაში დაფიქსირებულ მოთხოვნას; ან
- 5.2.5.2** ნაწილობრივ დაეთანხმდება „კანდიდატის“ პრეტენზიაში დაფიქსირებულ მოთხოვნას; ან
- 5.2.5.3** არ დაეთანხმდება „კანდიდატის“ პრეტენზიაში დაფიქსირებულ მოთხოვნას; ან

შპს მაგთიკომის მობილურ ქსელთან მობილური ვირტუალური ქსელის ოპერატორის (MVNO) სავალდებულო დაშვების, ეროვნული როუმინგის და თანალოკაციის მომსახურების შეთავაზების წინადადება

მომსახურების ხარისხის გარანტიები (SLA, KPI, SLGs)

- 5.2.5.4** დამატებითი მოკლვევისთვის მოითხოვს დამატებითი ინფორმაციას ან/და სამუშაო ჯგუფის შექმნას.
- 5.2.6** სამუშაო ჯგუფის შექმნის (5.2.5.4 პუნქტის შესაბამისად) შემთხვევაში, სამუშაო ჯგუფი ვალდებულია 30 დღის ვადაში მიიღოს გადაწყვეტილება. სამუშაო ჯგუფი შედგება მხარეთა მიერ დანიშნული პირებისაგან.
- 5.2.7** „კანდიდატის“ მხრიდან სამუშაო ჯგუფის შექმნის მოთხოვნის არ შესრულების ან „მაგთიკომის“ მიერ მოთხოვნილი დამატებითი ინფორმაციის არ მიწოდების შემთხვევაში, „მაგთიკომი“ უფლებამოსილია განუხილველად დატოვოს „კანდიდატის“ პრეტენზია.
- 5.3** „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული დათქმებისა და გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების ხანგრძლივობა გადასცდა ხელშეკრულების განსაზღვრულ დროს, „მაგთიკომის“ პასუხისმგებლობა შემოიფარგლება და განისაზღვრება შემდეგი სახით:
- 5.3.1** 5.2 პუნქტის შესაბამისად, დაჯამდება კონკრეტული მომსახურების წყვეტის/უხარისხოდ მიწოდების დრო (წუთობრივი სიზუსტით);
- 5.3.2** „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული მომსახურების საფასურიდან გამოიანგარიშება წყვეტის/უხარისხოდ მიწოდების დროის პროპორციული საფასური (წუთობრივი სიზუსტით);
- 5.3.3** 5.3.1-5.3.2 პუნქტებით გამოანგარიშებული ჯამური თანხა გამოაკლდება მომდევნო საანგარიშო პერიოდის მომსახურების საფასურს.