

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

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

დანართი - მომსახურების ხარისხის
გარანტიები (SLA, KPI, SLG's)

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

1 შესავალი

- 1.1 წინამდებარე დანართში განსაზღვრულია „მომსახურების ხარისხის გარანტიები,“ რომლებსაც „მაგთიკომი“ იძლევა მის „ოფერტით“ გათვალისწინებული მომსახურებისთვის. დეტალური პირობები, მათ შორის კომპენსაციის მექანიზმი შეთანხმდება მხარეთა მიერ და განისაზღვრება „ხელშეკრულებით“.
- 1.2 წინამდებარე დანართის შინაარსი ვრცელდება მხოლოდ „მაგთიკომის“ ტექნიკური ინფრასტრუქტურის მუშაობაზე და იმ პრობლემებზე, რომლებიც უექველად გამოწვეულია თვით ინფრასტრუქტურაში მომხდარი გაუმართაობებით და იმ სამუშაოების შესრულებაზე, რომელიც პირდაპირ არის გათვალისწინებული ხელშეკრულებით.
- 1.3 წინამდებარე დანართში წარმოდგენილი მომსახურების ხარისხის გარანტიების საბოლოო სია განისაზღვრება „მაგთიკომის“ მიერ დაშვების მომსახურებების შემდგომი ტექნიკური იმპლემენტაციის დროს.

2 ზოგადი დებულებები და პასუხისმგებლობა ხარისხის ინდიკატორების დაცვაზე

- 2.1 მათი ტექნოლოგიური ხასიათიდან გამომდინარე, მომსახურებები სრულად უნაკლო ვერ იქნება, ასევე გარკვეული შემთხვევითი შეფერხებები შეიძლება „მაგთიკომის“ კონტროლს არ ექვემდებარებოდეს.
- 2.2 „მაგთიკომი“ კისრულობს ვალდებულებას „მომსახურების“ მიწოდება განახორციელოს ხარისხის იმ სტანდარტების დონეზე, რომელიც „მაგთიკომის“ საკუთარი ბოლო მომხმარებლების მიმართ გამოიყენება.
- 2.3 სტანდარტული ხარისხის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება განხორციელდება იმ პირობით, თუ „დაშვების მსურველი“ და მისი „ბოლო მომხმარებელი“ იყენებს შესაფერის საბოლოო მოწყობილობას (CE-ის შესაბამისობის დეკლარაციის მქონეს) და დარეგისტრირებულია/დაშვებულია „მაგთიკომის“ მობილურ ქსელზე. წინააღმდეგ შემთხვევაში, „მაგთიკომი“ არ იქნება პასუხისმგებელი „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სტანდარტული ხარისხით მიწოდებაზე.

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

- 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 „დაშვების მსურველმა“ ან სხვა მესამე მხარემ, მათ შორის იმ მესამე მხარემ, რომელზეც „დაშვების მსურველია“ პასუხისმგებელი.
- 2.5** „მაგთიკომი“ არ იქნება პასუხისმგებელი შეთანხმებული ხარისხის ინდიკატორების დაუკმაყოფილებლობაზე, რაც გამოწვეულია ადმინისტრაციული ორგანოს ან სასამართლოს მიერ ვალდებულებების დაკისრებით.
- 2.6** „მაგთიკომს“ არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა ან რაიმე სახის კომპენსაციის/ანაზღაურების ვალდებულება, იმ პირობით, რომ „დაშვების მსურველის“ „ბოლო მომხმარებლებისთვის“ მიწოდებულ იქნება იმავე ხარისხისა და დაფარვის სერვისი, როგორსაც „მაგთიკომი“ აწვდის საკუთარ ბოლო მომხმარებლებს.

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** ქსელზე დაშვება: „მაგთიკომი“ ვალდებულია „დაშვების მსურველი“ თავის ქსელზე დაუშვას არადისკრიმინაციულად ისე, რომ „დაშვების მსურველისთვის“ შესაძლებელი იყოს მისი „ბოლო მომხმარებლებისთვის“ იმავე ხარისხის მომსახურების მიწოდება, რა ხარისხის მომსახურებასაც „მაგთიკომი“ თავის ბოლო მომხმარებლებს აწვდის ამ ქსელზე.
- 3.3** „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 „დაშვების მსურველის“ ამგვარი გეგმიური ტექნიკური მომსახურების გამო შეფერხებების შესახებ შეატყობინოს სულ ცოტა 48 საათით ადრე.
- 3.4** „გაუმართაობაში“ არ შედის ფორს-მაჟორით გამოწვეული მოვლენა.

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

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

4 „მაგთიკომის“ დაშვების ქსელის ხარისხის პარამეტრები – ავარიების დარეგულირება

4.1 ავარიებზე რეაგირების დრო:

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

4.1.2 ავარიების თითოეული კატეგორიის შემთხვევაში მხარდაჭერის მოგვარების დრო, ავარიის პრიორიტეტების გათვალისწინებით, შეთანხმდება მხარეთა მიერ „ხელშეკრულებით“.

4.1.3 შეფასება ჩატარდება ერთ კალენდარულ თვეში მოცემულ კატეგორიაში მომხდარი ყველა ავარიის გადაწყვეტის საშუალო დროის შედარებით შეთანხმებულ მნიშვნელობასთან.

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

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

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

4.1.6.1 „დაშვების მსურველის“ მიერ „მაგთიკომისთვის“ შეტყობინება არ ხორციელდება ან ხორციელდება „ხელშეკრულებით“ დადგენილი წესის დაუცველად;

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

- 4.1.6.2** 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 „დაშვების მსურველის“ ქსელის/აპარატურის/პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობით;
- 4.1.6.3** 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;
- 4.1.6.4** „დაშვების მსურველი“ თავს არიდებს ან არ ასრულებს „მაგთიკომის“ მითითებებს, მაგ. პროგრამული უზრუნველყოფის განახლებას, გადატვირთვას, სახელმძღვანელო წესებს, თუ სხვა ტიპის მოთხოვნების შესრულებას;
- 4.1.6.5** „დაშვების მსურველის“ მიერ თვითნებურად, „მაგთიკომთან“ შეთანხმების გარეშე განხორციელდა ცვლილება მხარეთა მიერ შეთანხმებულ პროგრამულ უზრუნველყოფებში, სისტემებსა და მის კონფიგურაციაში;
- 4.1.6.6** „მაგთიკომის“ ქსელის მოხმარება („მაგთიკომის“ და „დაშვების მსურველის“ მომხმარებლების მხრიდან) უჩვეულოდ ან არაბუნებრივად/არასტანდარტულად გაიზარდა, რომელიც შეიძლება გამოწვეული იყოს გლობალური/რეგიონული ხარვეზით ან სხვა ობიექტური მიზეზით;
- 4.1.6.7** ადგილი აქვს ფორს-მაჟორულ გარემოებას.

5 პრობლემების იდენტიფიკაცია და აღმოფხვრა

5.1 ხარვეზის შეტყობინება:

- „კანდიდატმა“ აცნობოს მომსახურების შეზღუდვის ან ხარვეზის შესახებ, მხარეებს შორის შეთანხმებული პროცედურით [ელ.ფოსტით/ტელეფონით/ონლაინ პორტალით].
- შეტყობინება უნდა იყოს წარმოდგენილი შეთანხმებული ფორმატის, რომელიც მოცემული დანართში - „პროცესები“.

5.2 . პრობლემის აღიარება:

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

მომსახურების ხარისხის გარანტიები

- „მაგთიკომი“ ვალდებულია ხარვეზის შეტყობინება დაარეგისტრიროს მიღებიდან გონივრულ ვადაში.
- „კანდიდატს“ მიეწოდება ხარვეზის რეგისტრაციის ნომერი, რომელიც გამოიყენება პრობლემის მონიტორინგისთვის.

5.3 . ხარვეზის იდენტიფიკაცია:

- საწყისი შეფასება ჩატარდება ხარვეზის აღიარებიდან გონივრულ ვადაში, რათა დადგინდეს პრობლემის მიზეზი.
- თუ საჭიროა დამატებითი გამოკვლევა ან ადგილზე შესწავლა, „კანდიდატი“ მიიღებს ინფორმაციას სავარაუდო ვადების შესახებ.

5.4 . გამოსწორების ვადები:

- მცირე პრობლემები (მაგ., კონფიგურაციის შეცდომები, მცირე შეზღუდვები): გამოსწორდება „მხარეებს“ შორის შეთანხმებულ ვადებში.
- მნიშვნელოვანი პრობლემები (მაგ., ტექნიკის გაუმართაობა, ინფრასტრუქტურის დაზიანება): გამოსწორდება „მხარეებს“ შორის შეთანხმებულ ვადებში, პრობლემის სირთულის და მესამე მხარეებზე დამოკიდებულების გათვალისწინებით.
- იმ შემთხვევაში, თუ საჭიროა დამატებითი აღჭურვილობა ან ნებართვები, „კანდიდატს“ მიეწოდება განახლებული ვადები.

5.5 . განახლებული ინფორმაციის მიწოდება:

- პრობლემის აღმოფხვრის პროცესში „კანდიდატი“ მიიღებს რეგულარულ განახლებებს მათი სასურველი კომუნიკაციის არხის საშუალებით (SMS, ელ.ფოსტა ან ტელეფონი).

პროცესში „მაგთიკომის“ მიერ დაცული იქნება დაზიანების აღმოფხვრის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადები.