

სს“სილქნეტის“ მაგისტრალურ/ძირითად (“trunk”) და „Backhaul“ გადაცემის ქსელებთან დაშვების მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრები და ტექნიკური მომსახურების პირობები

1. მომსახურების შესაბამისი მახასიათებლები: ჯიტერი, დაყოვნება, დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი:

დაყოვნება (ერთი მიმართულება) (მილიწამი)	ჯიტერი (მილიწამი)	დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი (%)
<5	<4	<0.5

2. ხარვეზის კვალიფიკაციისა და პრიორიტეტიზაციის წესები.

ხარვეზის დაფიქსირებისას „აქცეპტანტი“ ვალდებულია დააფიქსიროს „ხარვეზის ტიპი“ ქვემოთ მოყვანილი აღმოფხვრის პროცესში გამოყენებული ესკალაციის მატრიციდან:

ხარვეზის ტიპი	ხარვეზის აღწერა	რეაგირების დრო/აღდგენის სამიზნე დრო*
ნაკლებად მნიშვნელოვანი	ტექნიკური შეფერხება, რომელიც არ ახდენს არსებით გავლენას სერვისის უწყვეტობაზე	რეაგირების დრო: ხარვეზის დაფიქსირებიდან: 2 სათი აღდგენის სამიზნე დრო: მომდევნო 1-2 სამუშაო დღე
მნიშვნელოვანი	სერვისის დეგრადაცია, რომელიც აფერხებს „აქცეპტანტის“ ნორმალურ საქმიანობას	რეაგირების დრო: ხარვეზის დაფიქსირებიდან: 1 საათი. აღდგენის სამიზნე დრო: 24საათი
კრიტიკული	მომსახურების სრული შეწყვეტა/მიუწვდომლობა	რეაგირების დრო: ხარვეზის დაფიქსირებიდან: 30 წუთი. აღდგენის სამიზნე დრო: 6-12 საათი

შენიშვნა - ხარვეზზე რეაგირების/აღდგენის ზემოაღნიშნული ვად(ებ)ის გადაცილებად არ ჩაითვლება და ვადის დინება ჩერდება შემდეგ პატივსაცემ შემთხვევებში:

ა) ხარვეზზე რეაგირებას/აღმოფხვრას სჭირდება სახელმწიფო/მუნიციპალური უწყებების მიერ სპეციალური ნებართვის/თანხმობის გაცემა ან მესამე პირთა საკუთრებაში არსებულ უძრავ ქონებაზე მესაკუთრეთა/მეიჯარეთა თანხმობების მოპოვება ან თუ მესამე პირთა მიერ წარმოებული სამუშაოებისა ან სხვა ნებისმიერი შემაფერხებელი გარემოების გამო, ვერ ხერხდება ხარვეზის აღმოფხვრის ლოკაციაზე მისვლა; ასეთ შემთხვევებში, დინება ჩერდება შესაბამისი ნებართვის / თანხმობის მოპოვების ან/და შესაბამისი სამუშაოების დასრულებამდე / შემაფერხებელ გარემოებათა აღმოფხვრის პერიოდით;

ბ) კიბერშეტევის/ჰაკერული თავდასხმისას; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება აღნიშნული შეტევის/თავდასხმის დაძლევის პერიოდით;

დ) ხარვეზზე რეაგირების/აღმოფხვრის სამუშაოების წარმოება ფერხდება, ჭიანჭურდება ოფერენტისგან დამოუკიდებელი მიზეზით, მათ შორის, შესაბამისი უსაფრთხოების სტანდარტების დაცვის შეუძლებლობის გამო; ამ შემთხვევაში, ვადის დინება ჩერდება შემაფერხებელი მიზეზების აღმოფხვრამდე პერიოდით;

3. 24/7 ტექნიკური მხარდაჭერის უზრუნველყოფის პირობები და ხარვეზის ესკალაციისათვის საჭირო პროცედურები.

„ოფერენტი“ უზრუნველყოფს ტექნიკური მხარდაჭერის ცენტრის (NOC) ფუნქციონირებას 24/7 რეჟიმში. ხარვეზის დაფიქსირება უნდა მოხდეს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: noc@silknet.com, კომპანიის დასახელების, სერვისის ნომრის (სერვისის იდენტიფიკატორის), სერვისის „ა“ და „ბ“ წერტილების და შეერთების დასახელების მითითებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

ქმდების აღწერა	ადრესატი
მხარდაჭერის ცენტრის (NOC) ტექნიკური ონლაინ მხარდაჭერის გუნდი (24/7 რეჟიმში)	ელექტრონული ფოსტის მისამართი: noc@silknet.com ტელეფონი: (+995 32) 2919138 ტელეფონი: (+995 32) 2962429