

2019 წლის 11 ნოემბრის ხელშეკრულების
დამატებითი შეთანხმება #2

თბილისი

14 აპრილი, 2020 წელი

ერთის მხრივ შპს „პულსარი“ (შემდგომში „შემსრულებელი“ წარმოდგენილი მისი დირექტორის სოფიო ჭყვიციანი სახით და მეორეს მხრივ, სს „ააიპ „რუსთავის ინოვაციების ჰაბი““ (შემდგომ „დამკვეთი“) წარმოდგენილი მისი თავმჯდომარის, რევაზ ბარბაქაძის სახით, ვლებთ 2019 წლის 11 ნოემბრის ხელშეკრულების დამატებით შეთანხმება #2-ს შემდეგბე:

1. მხარეთა შორის 2019 წლის 11 ნოემბრის ხელშეკრულებას დანართი #2 ის სახით დაემატოს ტექნიკური მომსახურების გაწევის პირობები:

დანართი #2 ტექნიკური მომსახურების გაწევის პირობები

1. **ტექნიკური მომსახურების ღირებულება და გადახდის პირობები**

- 1.1 ტექნიკური მომსახურების წლიური საფასური შეადგენს 4,200.00 (ოთხი ათას ორასი) ლარსს.
- 1.2 ტექნიკური მომსახურების საფასურს დამკვეთი იხდის ყოველთვიურად, თვეში 350 ლარის ოდენობით, თვის ბოლო სამუშაო დღეს.
- 1.3 შემსრულებლის მიერ ტექნიკური მხარდაჭერის განხორციელება დაიწყება პროექტის კომერციული გაშვების დღიდან. დამკვეთის მიერ ანგარიშსწორება მოხდება გაშვების დღიდან 1 თვეში, მოცემული პერიოდისათვის გაწეული ტექნიკური მომსახურების ღირებულების შესაბამისად.
- 1.4 ტექნიკური მომსახურების საფასურის გადახდას დამკვეთი ახორციელებს უნაღლო ანგარიშსწორების წესით შემსრულებლის შემდეგ საბანკო რეკვიზიტებზე:

შპს „პულსარი“

სს „თიბისი ბანკი“

ანგარიშის ნომერი: GE61TB7547936070100001

2. **ტექნიკური მომსახურების გაწევის პირობები**

- 2.1 შემსრულებლის ტექნიკური მხარდაჭერის სამსახურისა და დამკვეთის მხარდაჭერის სამსახურის ურთიერთქმედების მიზანს წარმოადგენს დაუყოვნებლივი აღმოფხვრა ყველა იმ შესაძლო ხარვეზისა, რომელიც გავლენას ახდენენ პროგრამული უზრუნველყოფის მაღალხარისხიან ფუნქციონირებაზე წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული ტექნიკური დახმარების მოქმედების ვადის განმავლობაში.

2.2 გექნიკური მხარდაჭერის ვალდებულებას წარმოადგენს:

- თვეში გამოყოფილი 8 საათი პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმჯობესებაზე; აღნიშნული დრო შეიძლება დაეთმოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული, შეთანხმებული გექსტების/პასუხების ცვლილებებს, ფოტოების ცვლილებებს.
- პროგრამულ უზრუნველყოფაში გამოვლენილი შეცდომების და ხარვეზების აღმოფხვრა;
- პროგრამული უზრუნველყოფის შესწორებული ვერსიების გაშვება;
- პროგრამული უზრუნველყოფის ინსტალაციასთან და კონფიგურაციასთან დაკავშირებულ კითხვებზე პასუხი;
- პროგრამული უზრუნველყოფის ფუნქციურ შესაძლებლობებთან დაკავშირებით კითხვებზე პასუხი;
- პასუხები კითხვებზე პროგრამულ უზრუნველყოფაში ჩაშენებული შესაძლებლობების ფარგლებში კონფიგურაციების შექმნასთან და მოდიფიცირებასთან დაკავშირებით;
- ინტეგრაციის საკითხთან დაკავშირებულ კითხვებზე პასუხი.

2.3 გექნიკური მხარდაჭერის ფარგლებში დამკვეთის მიერ არ ხორციელდება:

- ახალი “ფლოუს” აწყობა.
- ახალი კითხვა პასუხების დამატება, თუ ეს არ მიეკუთვნება უკვე არსებულ დიალოგის ხეს
- კონსულტაცია სისტემის ბიზნეს-დანერგვასთან დაკავშირებით;
- კონსულტაციები ალგორითმების, მოდელების და მონაცემთა სტრუქტურების შექმნასთან დაკავშირებით;
- კონსულტაციები სხვა პროგრამული უზრუნველყოფის მუშაობის თაობაზე, იმ შემთხვევაში, თუ ეს უშუალოდ არ არის დაკავშირებული მოცემული პროგრამული უზრუნველყოფის სისტემასთან

3 გექნიკური მხარდაჭერის გაწევის რეგლამენტი

3.1 შემსრულებლის მიერ გექნიკური მხარდაჭერის მიზნით მომსახურების გაწევის დრო განსაზღვრულია შემდეგი ცხრილის თანახმად:

ორშ	სამშ	ოთხშ	ხუთშ	პარასკ	შაბ	კვ	საღმისასწ. დღეები
10:00 – 20:00	10:00 – 20:00	10:00 – 20:00	10:00 – 20:00	10:00 – 20:00	-	-	-

3.2 განაცხადი მომსახურების გაწევის თაობაზე შეიძლება გაფორმდეს შემდეგნაირად:

- წერილის სახით შემსრულებლის (კონტრაქტორის) მხარდაჭერის სამსახურის ელექტრონული ფოსტის მისამართზე;
- გელეფონით, ისეთი პრობლემების წარმოქმნის შემთხვევაში, რომლებიც გადაუდებელ გადაწყვეტას მოითხოვენ.

3.3 განცხადება შედგენილი უნდა იყოს დამკვეთის უფლებამოსილი პირის სახელით და უნდა შეიცავდეს კორექტულად აღწერილ კითხვებს და ინფორმაციას, რომელიც აუცილებელია პრობლემის არსის სრულყოფილად გაგებისათვის.

3.4 დამკვეთი შემსრულებელს მიაწოდებს VPN (Virtual Private Network – ვირტუალური კერძო ქსელები) წვდომას ყველა სერვერზე, რომლებზეც განთავსებულია პროგრამული უზრუნველყოფა. დამკვეთის მოწყობილობასთან არასანქცირებული წვდომის თავიდან ასაცილებლად, დამკვეთი უზრუნველყოფს პლაგფორმებთან წვდომას VPN-ის მეშვეობით, შემსრულებლის წინასწარი განაცხადის საფუძველზე შეთანხმებულ პერიოდზე.

3.5 შემსრულებელი უფლებას იგოვებს უარი თქვას მომსახურების გაწევაზე იმ შემთხვევაში:

- თუ მოთხოვნა შემოვიდა დამკვეთის არაუფლებამოსილი პირის მხრიდან;
- თუ პრობლემის გადაწყვეტა შეუძლებელია დამკვეთის მხარდაჭერის სამსახურის ინჟინრების უშუალო ჩარევის გარეშე დამკვეთის მოწყობილობაზე და თუ დამკვეთი უარს ამბობს სამუშაოების შესრულებაზე;
- თუ არ არსებობს VPN წვდომა სერვერებთან.

3.6 შემსრულებელი ვალდებულია უპასუხოს დამკვეთის შეკითხვებს წინამდებარე დანართის პირობებით გათვალისწინებულ ვადებში. თუ პასუხის გაცემა შეუძლებელია განსამდგურელი დროის პერიოდში, შემსრულებელი ვალდებულია შეაგყობინოს დამკვეთს ახალი ვადის შესახებ, როდესაც შემსრულებელს ასეთი პასუხის გაცემის შესაძლებლობა ექნება.

3.7 დამკვეთის მოთხოვნაზე შემსრულებლის მიერ პასუხის გაცემის ვადა და გექნიკური დახმარების სტანდარტული აღწერა მითითებულია ქვემოთ:

პრობლემის სირთულე / დროის ჩარჩოები	კრიტიკული შეცდომა	სერიოზული შეცდომა	უმნიშვნელო შეცდომა	ლოკუმენტაცია
პასუხის გაცემის დრო (განმავლობაში)	2 საათი	4 საათი	1 დღე	1 დღე
მომსახურების აღდგენის დრო (განმავლობაში)	12 საათი	1 დღე	3 დღე	არ არის მითითებული
პრობლემის გადაწყვეტის გეგმის წარდგენის დრო (განმავლობაში)	2 დღე	3 დღე	6 დღე	5 დღე
შესწორებული პროგრამული უზრუნველყოფის მიწოდების დრო (განმავლობაში)	10 დღე*	14 დღე	20 დღე	20 დღე
სანქციები გემოთხსენებული ვადების დარღვევის დროს (ხელშეკრულების საერთო ღირებულების პროცენტული მაჩვენებელი), მაგრამ არაუმეტეს 25%-ისა	შემსრულებლის მიერ აღდგენასთან / შეცდომების აღმოფხვრასთან, პრობლემის გადაწყვეტის გეგმის წარდგენასთან და შესწორებული პროგრამული უზრუნველყოფის მიწოდებასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევის შემთხვევაში, წინამდებარე ხელშეკრულების ფარგლებში, დამკვეთს უფლება აქვს შემსრულებლისგან მოითხოვოს ჯარიმის გადახდა ხელშეკრულების მიხედვით განხორციელებული შეკვეთების ჯამური ღირებულების 0.5%-ის (ნული მთელი ხუთი მეათედი პროცენტი) ოდენობით ყოველი სამუშაო დღისათვის გადაგადაცილების პირველ კვირაში, ხოლო შემდგომ, ხელშეკრულების			

ხელშეკრულების საერთო ღირებულებიდან	ღირებულების 1%-ის (ერთი პროცენტი) ოდენობით ვალდებულების დარღვევის ყოველი სამუშაო დღისათვის მეორე კვირაში და შემდგომში ხელშეკრულების ღირებულების 1,5%-ის (ერთი მთელი ხუთი მეათედი პროცენტი) ოდენობით ვალდებულების დარღვევის ყოველი დამატებითი სამუშაო დღისათვის. ამასთანავე, ჯარიმების საერთო თანხა არ შეიძლება აღემატებოდეს ხელშეკრულების საერთო ღირებულების 25%-ს (ოცდახუთი პროცენტი). მოთხოვნა ჯარიმის საფასურის გადახდის შესახებ უნდა გაფორმდეს წერილობითი სახით, ხელი მოეწეროს დამკვეთის უფლებამოსილი პირის მიერ და წარედგინოს შემსრულებელს.
------------------------------------	--

* ყველა დროითი მაჩვენებლები გამოიყენება შემსრულებლის სამუშაო დროის მიმართებით. ამასთანავე, „კრიტიკული//სერიოზული შეცდომის“ სტაგუსის მქონე განაცხადებისთვის, მხარეების შეთანხმებით შეიძლება გამოყენებულ იქნას მომსახურების გაწევის 24/7 ფორმატი.

შენიშვნები:

- i. მოწყობილობასთან დაკავშირებული პრობლემები არ არის გათვალისწინებული დროის დაანგარიშებისას და ამ პრობლემების გადასაჭრელად საჭირო დღეების რაოდენობა დაითვლება ინდივიდუალურად.
- ii. მომსახურების აღდგენაზე გაწეული დროის დაანგარიშება, კრიტიკული ან/და სერიოზული შეცდომისას, იწყება შემსრულებლის წარმომადგენლების VPN-ით ჩართვის მომენტიდან, ან დამკვეთის მოწყობილობაზე სამუშაოების ფაქტიური დაწყების მომენტიდან.
- iii. სამუშაოების შეთანხმების დრო დამკვეთის წარმომადგენლებთან, ასევე გადაწყვეტილების მიღების გესტირების და მისი პროდუქტულ გარემოში გადატანის დრო, დამკვეთის წარმომადგენლების მიერ ამ ამოცანების შესრულების შემთხვევაში, არ არის გათვალისწინებული დროის დაანგარიშებისას, რომელიც საჭიროა ინციდენტების აღმოსაფხვრელად.
- iv. აღმოფხვრის პროცესში განაცხადის პრიორიტეტი შეიძლება შეიცვალოს. პრიორიტეტის შეცვლისას განაცხადის მიმართ იწყება ახალი პრიორიტეტისთვის განკუთვნილი აღმოფხვრის ნორმატივების გამოყენება.

3.8 პრობლემის სირთულის განსაზღვრა:

- **კრიტიკული შეცდომა** - პროგრამული უზრუნველყოფის სრული გაჩერება მოწყობილობის და სისტემური პროგრამული უზრუნველყოფის მუშაობისას.
- **სერიოზული შეცდომა** - პროგრამული უზრუნველყოფის ნაწილობრივი გაჩერება მოწყობილობის და სისტემური პროგრამული უზრუნველყოფის მუშაობისას. აგრეთვე, აქ ხვდება ხარვეზები მასობრივი ინციდენტების წარმოქმნის შემთხვევაში.
- **უზნიშნელო შეცდომა** - ნებისმიერი სხვა შეფერხება, რომელიც წინა კატეგორიებში ვერ ხვდება.

3.9 იმ შემთხვევაში, თუ შექმნილი პრობლემის შეფასებას მეტი დრო სჭირდება, შემსრულებელი დროულად აცნობებს დამკვეთს განაცხადზე რეაგირების ვადის შესახებ.

3.10 გამოვლენილი ხარვეზების აღმოფხვრა ან პასუხი პროგრამული უზრუნველყოფის ფუნქციონირებაში დარღვევების არარსებობის შემთხვევაში, ხორციელდება შემსრულებლის

გექნიკური მხარდაჭერის სამსახურის მიერ. თუ პრობლემის გადაწყვეტა მეტ დროს მოითხოვს, შემსრულებლის გექნიკური მხარდაჭერის სამსახური ამის შესახებ აცნობებს დამკვეთს დადგენილი ვადის განმავლობაში.

3.11 შემსრულებელი არ უზრუნველყოფს დამატებით მომსახურებას, რომელიც შეიძლება საჭირო გახდეს ვერსიების განახლებისას, წინამდებარე დანართის 1.2 პუნქტში აღწერილი მომსახურების გარდა.

4 მხარეთა გექნიკური მხარდაჭერის სამსახურებს შორის ურთიერთქმედების რეგლამენტი

4.1 დამკვეთის გექნიკური მხარდაჭერის სამსახური ახორციელებს აბონენტების განცხადებების მიღებას პროგრამული უზრუნველყოფის ფუნქციონირებისას გამოვლენილი ხარვეზების შესახებ და უზრუნველყოფს მათ გადარჩევას. ამ მიზნით ინიშნება დამკვეთის თანამშრომელი ან თანამშრომელთა ჯგუფი, რომლებიც იცნობენ პროგრამული უზრუნველყოფის ფუნქციონირებას და შეუძლიათ პრობლემის კლასიფიცირება, როგორც საკითხისა, რომელიც გადაჭრას მოითხოვს შემსრულებლის გექნიკური მხარდაჭერის სამსახურის მხარეზე.

4.2 განაცხადის გახსნისას დამკვეთის წარმომადგენლები ვალდებული არიან დაადასტურონ შეცდომების არარსებობა მოწყობილობის ექსპლუატაციაში და იმ სისტემების მუშაობის, რომელთანაც განხორციელდა ინტეგრაცია.

4.3 თუ პრობლემა გადაწყვეტას მოითხოვს შემსრულებლის გექნიკური დახმარების სამსახურის მხარეს, დამკვეთის უფლებამოსილი პირი ამზადებს და აგზავნის განცხადებას შემსრულებლის გექნიკურ მხარდაჭერაზე პასუხისმგებელ პირთან.

4.4 თუ გამოვლენილი ხარვეზების აღმოფხვრა პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიების გამოშვებას მოითხოვს, შემსრულებელი უზრუნველყოფს დამკვეთისთვის შესაბამისი საინსტალაციო მასალებით.

4.5 პროგრამული უზრუნველყოფის განახლება შემსრულებლის წარმომადგენლების მონაწილეობით წარმოებს შემდეგი პირობების თანახმად:

4.5.1 შემსრულებელი აცხადებს საშუალების ჩატარების აუცილებლობის შესახებ, ამასთანავე, მიუთითებს ჩასატარებელი ცვლილებების ჩამონათვალს, მათი გამოყენების პირობებს და სხვა სისტემებზე ან/და აბონენტებზე ზეგავლენის ხარისხს.

4.5.2 დამკვეთი ათანხმებს საშუალოთა ჩატარების დროს.

4.5.3 საშუალების დასრულების შემდეგ მხარეები ერთობლივად ატარებენ ცვლილებების შემოწმებას (ტესტირებას). არადაამაყყოფილებელი შედეგის შემთხვევაში მიმდინარეობს პროგრამული უზრუნველყოფის წინამავალ ვერსიაზე დაბრუნება.

4.6 საკონტაქტო მონაცემების და უფლებამოსილი პირების ცვლილების შემთხვევაში მხარეები ვალდებული არიან ამის შესახებ ერთმანეთს შეაცნობინონ სამი დღის ვადაში.

4.7 შემსრულებლის გექნიკური მხარდაჭერის სამსახურის საკონტაქტო მონაცემები:

საკონტაქტო პირი: თამთა დავითაშვილი

ელ-ფოსტა: tamta@pulsar.ai

4.8 დამკვეთის უფლებამოსილი პირი:

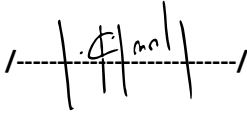
საკონტაქტო პირი: თათა ბერიშვილი

ელ-ფოსტა: tataberiashvili@gmail.com

5. წინამდებარე დამატებითი შეთანხმება წარმოადგენს მხარეთა შორის 2019 წლის 11 ნოემბერს გაფორმებული ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს
6. მხარეთა შორის 2019 წლის 11 ნოემბერს გაფორმებული ხელშეკრულების პირობები რჩება უცვლელი.
7. მხარეთა რეკვიზიტები

„შემსრულებელი“
შპს „პულსარი“
ს/კ 405335800
მის: საქართველო, ქ. თბილისი, ზ.ფანასკერტელის ქ.,
N 15, ბ. 49

წარმომადგენელი:
სოფიო ჭყოიძე



„დამკვეთი“
სს „ააიპ „რუსთავის ინოვაციების ჰაბი“
ს/კ 416347091
მის: საქართველო, ქ. რუსთავი,
კოსტავას 22-15

წარმომადგენელი
რევაზ ბარბაქაძე

