

**Załącznik nr 2 do umowy.....**

**Czasy reakcji oraz czas przyjmowania zgłoszeń**

Deklarowane czasy reakcji								
	Awaria		Usterka		Administracja		Rozwój	
	Czas reakcji	Czas naprawy lub skutecznego obejścia	Czas reakcji	Czas naprawy lub skutecznego obejścia	Czas reakcji	Czas wdrożenia	Czas reakcji	Czas wdrożenia
Wysoki	1 RBH	3 RBH	4 RBH	12 RBH	24 RDH	72 RDH	4 RBD	W zależności od indywidualnych ustaleń
Średni	4 RBH	24 RBH	8 RBH	24 RBH				
Niski	8 RBH	48 RBH	16 RBH	48 RBH				

Czasy przyjmowania i realizacji zgłoszeń								
	Awaria		Usterka		Administracja		Rozwój	
	Przyjmowanie zgłoszeń	Realizacja zgłoszeń	Przyjmowanie zgłoszeń	Realizacja zgłoszeń	Przyjmowanie zgłoszeń	Realizacja zgłoszeń	Przyjmowanie zgłoszeń	Realizacja zgłoszeń
Wysoki	Pn-Pt 8:30-20:00	Pn-Pt 8:30-18:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00	-
Średni	Pn-Pt 8:30-20:00	Pn-Pt 8:30-18:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00				
Niski	Pn-Pt 8:00-16:30	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00	Pn-Pt 8:30-16:00				