

Príloha č. 2
Úroveň servisnej podpory

Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď hotline úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP.

Pracovné hodiny sú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 (8x5).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Nahlásený problém	do 24 pracovných hodín	do 40 pracovných hodín