

**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).

<b>Typ požiadavky</b>	<b>Reakčná doba</b>	<b>Doba neutralizácie problému</b>
Nahlásený problém	do 24 pracovných hodín	do 40 pracovných hodín