

Pytanie 1:

Zamawiający w pkt. 7.8 postuluje się terminami czas naprawy oraz czas reakcji, czy w związku z tym definicja czasu naprawy jako wyłącznie czas obsługi zgłoszenia w godzinach roboczych po stronie Wykonawcy lub Podwykonawcy, jest akceptowana przez Zamawiającego ?

Odpowiedź 1:

Nie, jest to całkowity czas prac nad rozwiązaniem zgłoszonego Błędu. Doprecyzowanie definicji poszczególnych czasów przedstawiono poniżej:

Przez **czas reakcji** rozumiemy okres, od momentu zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.

Przez **czas naprawy** rozumiemy okres, od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego, do momentu, w jakim zostanie przywrócona pierwotna normatywna funkcjonalność i efektywność działania systemu.