# **Załącznik nr 2 do OPZ**

## **Poziomy Świadczenia Usług (SLA)**

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi z zachowaniem następujących parametrów SLA (*Service Level Agreement*):

1. **Usługi Utrzymania.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kalendarz świadczenia usługi** | W godzinach 6:00 - 17:00 w Dni Robocze – przyjmuje się średnią wartość 20 Dni Roboczych w miesiącu. |
| **Czasy realizacji** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Lp.** | **Nazwa** | **Czas Naprawy** | **Czas Obejścia** | | 1. | Awaria | … godzin | … godzin | | 3. | Błąd | … godzin | … godzin | | 4. | Usterka | … godzin | Nie dotyczy |   Definicje zostały szczegółowo opisane w słowniku do OPZ |