

Załącznik nr 3

Czasy reakcji serwisu zaakceptowane przez wykonawcę

Czas reakcji/dostępność serwisu podczas sytuacji awaryjnych występujących podczas trwania umowy	
Czas usunięcia usterki	Podjęcie interwencji do 10 godzin od momentu zgłoszenia telefonicznie lub emailiem/czas dojazdu serwisu z siedziby na instalację zamawiającego do 1,5 h.
Czas usunięcia uszkodzeń : - przewód poboru gazu - głowica poboru gazu - przepływomierz ultradźwiękowy -pyłomierz A wykonawca nie jest w stanie wykonać naprawy w oparciu o części zamienne lub których usunięcie wiązać się będzie z naprawą urządzenia u producenta lub zakupem nowej części	Do 4 tygodni od momentu zgłoszenia.
Utrzymanie gotowości serwisowej zapewniającej dostępność serwisu wraz z telefonicznym doradztwem technicznym	24h przez 7 dni w tygodniu. 1.Wykonawca wymaga utworzenia telefonu awaryjnego na który będzie mógł zgłaszać awarie, do techników wykonawcy stany awaryjne lub prowadzić konsultacje techniczne dotyczące AMS. 2.Wykonawca utworzy dostępną dla wykonawcy skrzynkę interwencyjną email: gliwiceAMS@pec.gliwice.pl na którą będą zgłaszane wszelkie potrzeby wynikające z umowy jak usterki, stany awaryjne, konserwacje ,zapytanie ofertowe itd. Statusy pilności wiadomości zostaną ustalone indywidualnie przed podpisaniem umowy. Opracowywanie tj. zmiany statusów zgłoszeń z trwających na wykonane pozostaje w gestii Zamawiającego. 3.Zamawiający za każdą godzinę spóźnienia z interwencją na obiekcie w przypadku wezwań do usterki będzie potrącał kwotę w wysokości 150 zł od wynagrodzenia za wykonane zadanie awaryjne.