

### Czasy napraw

1. Usługi techniczne, o których mowa w Zapytaniu ofertowym będą wykonywane przez Zleceniobiorcę w oparciu o określone poniżej czasy napraw. Przez czas naprawy rozumie się czas liczony:

1.1. w przypadku SAP PM – od momentu wysłania zawiadomienia lub zlecenia

1.2. w przypadku zgłoszenia telefonicznego/mailowego – od momentu zgłoszenia telefonicznego / mailowego do Zleceniobiorcy w sprawie wystąpienia sytuacji awaryjnej (Zawiadomienie M2 lub Zlecenie) do momentu przywrócenia prawidłowej pracy urządzenia, potwierdzone na portalu stacyjnym w module remontowym na Stacji Paliw Zawiadomieniem M3 stanowiącym Protokół odbioru usługi serwisowej. Zleceniobiorca ma obowiązek weryfikacji, czy Zawiadomienie M3 zostało wystawione do właściwego Zawiadomienia M2 lub właściwego Zlecenia (w zależności które wystąpiło). Brak wystawienia M3 lub wystwienie zawiadomienia M3 do niewłaściwego Zawiadomienia M2 lub niewłaściwego Zlecenia traktowane jest jako brak wykonania usługi serwisowej.

	RODZAJ AWARII	
	AWK	AWP
<b>STACJA GRUPY A</b>	<b>6h</b>	<b>48h</b>
<b>STACJA GRUPY B</b>	<b>9h</b>	<b>96h</b>

1.3. usługa realizowana wysyłkowo maksymalny czas wysyłki dla zlecenia 14 dni kalendarzowych.

2. Usługi alarmowe będą wykonywane przy dostępności służb serwisowych w każdy dzień kalendarzowy roku przez 24h na dobę.
3. W przypadku konieczności przyjazdu serwisu po zakończeniu godzin funkcjonowania Stacji Paliw w danym dniu, Zleceniobiorca powiadamia prowadzącego stację lub osobę przez niego upoważnioną o czasie przyjazdu serwisu pod podany nr telefonu GSM prowadzącego stację paliw. Dane kontaktowe stacji paliw będą generowane każdorazowo na zgłoszeniu. W przypadku, kiedy stacja paliw nie zostanie udostępniona po godzinach jej pracy, wówczas czas reakcji jest liczony od czasu otwarcia ww. Stacji Paliw.