**Załącznik nr 1.**

**Czasy reakcji i realizacji Zgłoszeń serwisowych / usunięcia błędów   
w zależności od ich kategorii.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria Zgłoszenia** | **Czas reakcji** | **Czas realizacji** |
| Błąd aplikacji | 1 dzień (przygotowanie obejścia – 1 dzień) | …….max 7 dni |
| Wada aplikacji | 2 dni | 30 dni |
| Zmiana prawna | 7 dni | 30 dni |
| Usługa na życzenie | 14 dni | uzgodniony między Stronami Umowy |
| Nowa funkcjonalność | 14 dni | uzgodniony między Stronami Umowy |
| Konsultacja | 1 dzień | 7 dni |

1 dzień to 1 dzień roboczy