

Pogotowie Techniczne

Pogotowie techniczne zapewnia: -

1. usunięcie skutków alarmowych, tj. zdarzenia o charakterze krytycznym powodujące zagrożenie życia lub zdrowia ludzi, bezpieczeństwo mienia albo ciągłość działania Spółki wymagające niezwłocznej interwencji. W szczególności obejmuje: pożar, całkowity zanik zasilania elektrycznego, zalanie pomieszczeń, brak dostępu do budynku, inne zdarzenia o charakterze nagłym i niebezpiecznym. W takim przypadku wymagane jest podjęcie przez Zleceniobiorcę interwencji w czasie maksymalnym do 1 godzin od chwili zgłoszenia awarii w „helpdesku-u” -(Tryb alarmowy).
2. usunięcie skutków awaryjny, tj. zdarzenia o charakterze awarii, które nie stwarza bezpośrednio zagrożenia życia lub zdrowia pracowników, lecz uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie systemów lub infrastruktury technicznej, co w konsekwencji może prowadzić do przerw w świadczeniu usług albo istotnych utrudnień w prowadzeniu działalności Spółki. W szczególności obejmuje: awarie systemu klimatyzacji lub wentylacji, uszkodzenie instalacji elektrycznej powodujące brak zasilania w części budynku, niesprawność urządzeń niezbędnych do pracy. W takim przypadku wymagane jest podjęcie przez Zleceniobiorcę interwencji w czasie maksymalnym do 4 godzin od chwili zgłoszenia awarii w „helpdesku-u” -(Tryb awaryjny).
3. usunięcie skutków usterki, tj. zdarzenia nie będącego awarią, ale w szczególności utrudniającym świadczenie usługi, obniżającą komfort wykonania pracy pracowników, włączając w to uszkodzenie/brak ogrzewania, przepalenie źródeł światła, usterki instalacji wodnokanalizacyjnej i wentylacji. W takim przypadku wymagane jest podjęcie interwencji przez Zleceniobiorcę w czasie maksymalnym do 24 godzin od chwili zgłoszenia awarii w „helpdesku-u”- (Tryb zwykły).