Приложение № 10

**Сроки реакции и решения Заявки**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет заявки/Тип Заявки | Инцидент | | | Запрос | | |
| Срок реакции ПЛТП | Срок реакции Исполнителя | Срок решения Исполнителем | Срок реакции ПЛТП | Срок реакции Исполнителя | Срок решения Исполнителем |
| Очень высокий | 0,25 часа | 0,25 часа | 4 часа | 2 часа | 2 часа | 2 дня |
| Высокий | 0,5 часа | 0,5 часа | 8 часов | 2 часа | 2 часа | 4 дня |
| Средний | 1 час | 1 час | 2 дня | 3 часа | 3 часа | 6 дней |
| Низкий | 2 часа | 2 часа | 5 дней | 4 часа | 4 часа | 8 дней |
| Очень низкий | 2 часа | 2 часа | 8 дней | 4 часа | 4 часа | 12 дней |

**Срок реакции** – максимальное время (в рабочих часах/днях), в течение которого Инициатору должна быть дана обратная связь в соответствующей Заявке в ИСКИЗ посредством написания комментария специалистом ПЛТП (Исполнителем).

**Срок решения** – максимальное время (в рабочих часах/днях),   
в течение которого Исполнителем должна быть решена проблема, описанная Инициатором в соответствующей Заявке в ИСКИЗ, включает в себя срок реакции.