





Overzicht reactietijden per contract

Contractvormen	Zonder contract	6-dagen contract	7-dagen contract	24 uurs contract
Werktijden waarin storing wordt opgelost.	ma. t/m vr. 08.30 tot 17.00 u.	ma. t/m za. 07.00 tot 19.00 u.	ma. t/m zo. 07.00 tot 19.00 u, met uitzondering van storingen in categorie 3 en 4. Deze storingen worden hersteld op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur.	elke dag, 24 uur per dag, met uitzondering van storingen in categorie 3 en 4. Deze storingen worden hersteld op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur.
Bereikbaarheid voor storingsmelding en/of Helpdesk ondersteuning.	ma. t/m vr. 08.30 tot 17.00 u. (storingsmelding, geen helpdeskondersteuning)	ma. t/m za. 06.00 tot 21.00 u.	ma. t/m zo. 06.00 tot 21.00 u.	elke dag, 24 uur per dag.
Reactiesnelheid:				
1) bij zeer urgente storing	Geen	binnen 4 uur.	binnen 4 uur.	binnen 4 uur.
2) bij urgente verkoopbelemmerende storing	Geen	gemeld vóór 09.30 uur: dezelfde dag gemeld na 09.30 uur: binnen 24 uur.	gemeld voor 09.30 uur, dezelfde dag gemeld na 09.30 uur binnen 24 uur.	gemeld vóór 09.30 uur: dezelfde dag gemeld na 09.30 uur: binnen 24 uur.
3) bij niet urgente verkoopbelemmerende storing	Geen	binnen 36 uur, met uitzondering van zater-, zon- en feestdagen.	binnen 36 uur, met uitzondering van zater-, zon- en feestdagen.	binnen 36 uur, met uitzondering van zater-, zon- en feestdagen.
4) bij overige storingen	Geen	binnen 5 werkdagen.	binnen 5 werkdagen.	binnen 5 werkdagen.