

Prioriteti, maksimalno vrijeme odziva / dolaska na lokaciju i razdoblje rješavanja incidenta

NIVO GREŠKE	OPIS	MAKSIMALNO VRIJEME ODZIVA	MAKSIMALNO VRIJEME DOLASKA NA LOKACIJU	RAZDOBLJE RJEŠAVANJA INCIDENTA
1.	Centralni ICT sustav je potpuno izvan funkcije i zahtijeva neposrednu akciju	60 minuta	90 minuta	Non-stop do povratka centralnog ICT sustava u redovan rad / u punu funkcionalnost
2.	Problem s kritičnim utjecajem na funkcioniranje centralnog ICT sustava koji je još uvijek aktivan, ali sa značajno smanjenom funkcionalnošću. Problem se ne može zaobići.	120 minuta	150 minuta	Non-stop do povratka centralnog ICT sustava u redovan rad / u punu funkcionalnost
3.	Problem koji ne uzrokuje kritičan zastoj centralnog ICT sustava – većina funkcija centralnog ICT sustava je još uvijek raspoloživa. Problem se može zaobići.	240 minuta	270 minuta	Unutar „Redovnog radnog vremena“ Naručitelja
4.	Manje važne poteškoće koje ne utječu na trenutnu funkcionalnost centralnog ICT sustava	240 minuta	270 minuta	Unutar „Redovnog radnog vremena“ Naručitelja

Za gospodarski subjekt:

(potpis osobe/a ovlaštene/ih za zastupanje pravne osobe)

U _____, _____ 2025.