**ANNEX 2**

El/la Sr./Sra. ............................................................., amb DNI núm.................., com a (càrrec)................... de l’empresa (nom)......................, assabentat/da de les condicions i els requisits que s’exigeixen per poder ser empresa adjudicatària del contracte **ARC-2024-112–*SERVEIS DE MILLORA CONTINUA I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA WWW.THESWITCHERS.ORG*** declara responsablement que:

A – La capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s’obre una sol·licitud serà la següent:

(especificar totes les persones que s’adscriuran al projecte així com la seva capacitat de dedicació diària)

Persona 1:

Nom, cognoms, funció assignada al projecte, número d’hores per dia:

Persona 2:

Nom, cognoms, funció assignada al projecte, número d’hores per dia:

...

B – Es compromet a respectar els següents temps de resposta i tractament de sol·licituds:

1. Tempos de resposta:

Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l’empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Temps de resposta | < 4 hores | 4-8 hores | 8-12 hores | 12-16 hores | 16-20 hores | Més de 20 hores |
|  |  |  |  |  |  |

*\*Posar una creu en la casella corresponent.*

1. Tractament de les incidències crítiques:

Temps entre la recepció de les sol.licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d’incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l’empresa.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Temps de resposta | < 1 hora | 1-3 hores | 3-5 hores | 5-7 hores | 7-8 hores | > 8 hores |
|  |  |  |  |  |  |

*\*Posar una creu en la casella corresponent.*