|  |
| --- |
| Додаток 2  до Тимчасового регламенту роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби |

Таблиця часу доручення запиту

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **перша лінія Служби підтримки** | | |
| Пріоритет | Цільовий час | Граничний час |
| **4 — Критичний** | 30 робочих хвилин | 1 робоча година |
| **3 — Високий** | 1 робоча година | 1 робоча година |
| **2 — Середній** | 1 робоча година | 1 робоча година |
| **1 — Низький** | 1 робоча година | 1 робоча година |

Таблиця часу опрацювання запиту

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **перша лінія Служби підтримки** | | |
| Пріоритет | Цільовий час | Граничний час |
| **4 — Критичний** | 2 години | 4 години |
| **3 — Високий** | 1 робочий день | 1 робочий день |
| **2 — Середній** | 2 робочі дні | 3 робочі дні |
| **1 — Низький** | 4 робочі дні | 5 робочих днів |
| **друга лінія Служби підтримки** | | |
| Пріоритет | Цільовий час | Граничний час |
| **4 — Критичний** | 2 години | 4 години |
| **3 — Високий** | 1 робочий день | 1 робочий день |
| **2 — Середній** | 2 робочі дні | 3 робочі дні |
| **1 — Низький** | 4 робочі дні | 5 робочих днів |