**Příloha č.2 Dostupnost služeb**

Poskytovatel zajistí plnění servisních požadavků ve 2 úrovních:

1. Kritická

Řešení požadavků na odstranění nefunkčnosti síťové infrastruktury s dopadem na provoz většiny nebo celé instituce

* řešení bude zahájeno v nejbližším možném čase technického pracovníka poskytovatele, nejpozději do čtyř hodin od zadání požadavku. V případě, že Poskytovatel neodstraní nefunkčnost do 24 hodin od zahájení řešení, je povinen sdělit Objednateli předpokládaný nejzazší závazný termín odstranění nefunkčnosti.

1. Běžná

Řešení požadavků Objednatele na konfiguraci aktivních síťových prvků řešení bude zahájeno nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí.

1. Konzultační odborné činnosti a na realizace montážních činností pasivní části datové sítě

* bude prováděna vždy v termínech na základě vzájemné domluv
* Tyto další činnosti Poskytovatel provede na základě potvrzené písemné objednávky Objednatele