

## Špecifikácia poskytovaných ICT služieb (Príloha č. 2 Zmluvy)

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať odberateľovi tieto služby:

1. Prenájom WiFi AP – enterprise – 2x
2. Prenájom PoE napájanie na AP. – 2x
3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť riešenie chýb nasledovným spôsobom:
  - a. Kritické chyby:
    - prijatie a potvrdenie začatia riešenia kritickej chyby do 4 hodín,
    - analýza chyby a jej potvrdenie do 18 hodín,
    - poskytnutie opravy do 3 dní.
  - b. Významné chyby:
    - prijatie a potvrdenie začatia riešenia kritickej chyby do 1 dňa,
    - analýza chyby a jej potvrdenie do 2 dní,
    - poskytnutie opravy do 5 dní.
  - c. Nevýznamné chyby:
    - prijatie a potvrdenie začatia riešenia kritickej chyby do 1 pracovného dňa,
    - analýza chyby a jej potvrdenie do 2 pracovných dní,
    - priebežné riešenie opravy mimo času riešenia kritických a významných chýb.
4. Telefonická podpora pre change management (t.j. zmeny konfigurácie, konzultácie a pod.) v čase od 08.00 do 17.00 počas pracovných dní na uvedených telefónnych číslach: 055-3337170, 056-3337170 a na e-mailovej adrese **support@ictsolutions.net**.
5. Poruchová služba v čase od 08.00 do 20.00 na uvedených telefónnych číslach: 0918 533 760 a na e-mailovej adrese **support@ictsolutions.net**.
6. Zapožičanie náhradného zariadenia v prípade neodstrániteľnej poruchy

Vysvetlivky:

1. *Kritické chyby: Chyby, ktoré znefunkčujú celkové pripojenie alebo znefunkčujú viac ako polovicu siete.*
2. *Významné chyby: Chyby, ktoré obmedzujú funkčnosť menej ako polovici siete (napr. Nefunkčné pripojenie v jednom uzle siete)*
3. *Nevýznamné chyby: Všetky ostatné chyby.*

V Košiciach, dňa 06.06.2023

**Poskytovateľ:**

**Odberateľ:**