Příloha č.5 Servisní smlouva

**SLA tarify (Paušál)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tarif** | **Cena Kč/měsíc** | **Kritická chyba** | **Závažná chyba** | **Běžná chyba** |
|
| SLA 1 |  | Reakce do 3 pracovních dnů | Reakce do 8 pracovních dnů | Reakce do 15 pracovních dnů |
| SLA 2 |  | Reakce do 1 pracovního dne | Reakce do 5 pracovních dnů | Reakce do 10 pracovních dnů |
| SLA 3 |  | Reakce do 3 hodin v pracovní den | Reakce do 2 pracovních dnů | Reakce do 5 pracovních dnů |
| SLA 4 |  | Reakce do 1 hodiny v pracovní den | Reakce do 5 hodin v pracovní den | Reakce do 1 pracovního dne |

* Podle daného tarifu garantujeme reakci (e-mail) na podnět a návrh dalšího postupu, dle složitosti požadavku bude následně navrhnut další postup, nacenění požadavku a termín pro odstranění
* Pracovní doba je Pondělí až Pátek 9:00 – 17:00
* Pro SLA 4 platí reakce na kritické a závažné chyby do 6 hodin od 9:00 – 17:00 i o víkendu
* SLA se předplácí vždy minimálně na 3 měsíce dopředu
* Sazby jsou uváděny bez DPH
* Klasifikace chyb:
  + Kritická chyba
    - Většině uživatelů je znemožněno spuštění aplikace
  + Závažná chyba
    - Dochází k pádu aplikace
  + Běžná chyba
    - Nefunkčnost dílčí části aplikace
* Drobným požadavkem se rozumí požadavek s pracností max. 4 hodiny

Maximální počet nahlášených chyb měsíčně

* 6 nahlášených chyb SLA 1 měsíčně
* 20 nahlášených chyb SLA 2 měsíčně
* 30 nahlášených chyb SLA 3 měsíčně
* 50 nahlášených chyb SLA 4 měsíčně

**Hodinové sazby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tarif** | **Vývojář /designér Kč/hodina** | **Projektový manažer/tester Kč/hodina** |
|
| SLA 1 |  |  |
| SLA 2 |  |  |
| SLA 3 |  |  |
| SLA 4 |  |  |

* Hodinové sazby mohou být použité pro změnový požadavek, chybu i nové funkce v projektu
* Sazby jsou uváděny bez DPH