

Smlouva o poskytování provozu a servisní podpory software aplikace „SMART FUNDRAISING“

Service Level Agreement (SLA)

uzavřená podle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku

(mezi následujícími smluvními stranami)

1. Poskytovatel služby

Avantgarde Prague s.r.o.

Se sídlem: Jáchymova 63/3, 110 00 Praha 1

IČ: 27221687

DIČ: CZ27221687

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 105547

Zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**Poskytovatel**“)

2. Nabyvatel služby

Národní divadlo

Se sídlem: Ostrovní 225/1, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00023337

DIČ: CZ00023337

Zapsané v Rejstříku státních příspěvkových organizací

Zastoupené: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**Nabyvatel**“)

3. Předmět a účel

SLA upravuje podporu, údržbu a provoz aplikace **SMART FUNDRAISING** po uvedení do produkce. Poskytovatel zajišťuje příjem incidentů, klasifikaci, řešení, provozní úkony a průběžné konzultace. (*Incident management, ops runbook, change control.*)

Kontakty a eskalační matice (L1–L3)

L1 – Service desk:	Technická podpora xxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
L2 – Technický garant:	Technická podpora xxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
L3 – Eskalace:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

4. Rozsah služeb

- **Incident management** (analýza, workaround/oprava, komunikace).
- **Provozní úkony** (kontroly záloh, rotace logů, sledování front, obnova po pádu).
- **Bezpečnostní aktualizace** (závislosti/OS – v maintenance window).
- **Konzultace a drobné zásahy** v aplikaci (viz zahrnutá kapacita níže).

5. Úrovně podpory a časy (SLO)

Priorita	Popis	Reakce	Obnova / workaround
P1 – výpadek produkce	Aplikace nedostupná / kritická funkce nefunguje	≤ 2 hod	≤ 8 hod
P2 – závažná degradace	Důležitá funkce omezená, bez náhradního řešení	≤ 4 hod	≤ 1 prac. den
P3 – ostatní požadavky	Běžný bug, konzultace, drobná změna	≤ 1 prac. den	Dle dohody

- **Provozní doba podpory:** Po–Pá, **9:00–17:00** (CZ, mimo svátky).

- Mimo tuto dobu je reakce na best- effort bázi (bez garance).

6. Disponibilita, kapacita a výkon

- **Dostupnost cílové aplikace:** 99,5 % / měsíc (vyjma plánovaných odstávek).
- **Výkonová dimenze:** systém je dimenzován na špičkovou zátěž 5 000 návštěv/min.
- **Zálohy:** denní DB zálohy, retence 30 dní, kvartální test obnovy.
- **Kapacitní plánování záloh:** storage a logické dumpy dimenzovány na max. 10 000 pokusů o platbu / den.
- **RTO/RPO:** P1 – RTO 8 h, RPO 24 h.

7. Monitoring a bezpečnost

- **Monitoring:** uptime syntetika, Sentry (BE/FE), alerty na P1/P2.
- **Status třetích stran (platební brána):** sledování stavů/údržby pro rozlišení incidentů mimo naši správu.

8. Bezpečnostní politika

- **OWASP Top 10,** CSP/HSTS, Secure/HttpOnly/SameSite, rate- limiting, anti- automation.
- **Přístupy:** RBAC, nejnižší oprávnění, rotace a trezoring secretů (Vault/KMS).
- **Bezpečnost:** HSTS, CSP, RBAC, SAST/dep audit, rotace secretů, audit trail.
- **Logy:** PII masking, korelace požadavků, audit klíčových akcí.
- **Závislosti:** SAST/dep audit, pravidelné aktualizace.
- **Webhooks:** podpisy, idempotentní zpracování, retry/backoff.

9. Maintenance window

- Standardně **Út–Čt 09:00–12:00 SEČ** (mimo špičku), nebo po dohodě.
- Plánované odstávky oznamujeme min. **2 pracovní dny** předem.
- Preferujeme zero- downtime nasazení; rollback připraven.

10. Incident workflow

1. **Přijetí** (L1) → potvrzení a klasifikace (P1/P2/P3)
2. **Diagnostika** (L2) → replikace, logy, metriky, korelace se statusem platební brány
3. **Mitigace** → workaround, komunikace s ND
4. **Oprava** → hotfix/deploy dle priority
5. **Obnova** → validace služeb, smoke testy, uzavření

11. Ops runbook

a. Monitoring

- Uptime syntetika (homepage, health endpoint).
- Aplikační metriky (počet plateb/min, chybovost webhooků, délka front).

- Alerty: P1 (nedostupnost), P2 (degradace), P3 (kapacita).

b. Backup/Restore

- Denní plné zálohy + logické dumpy DB; retenční 30 dní.
- Test obnovy aspoň 1×/kvartál (obnova do UAT).

c. Release checklist

- Build, testy, SAST, verze artefaktů.
- Migration dry- run, backup před deployem, plán rollbacku.
- Smoke testy po nasazení; zvýšený monitoring 24 h.

d. Kapacita

- Performance envelope: 5 000 požadavků za min, 10 000 pokusů o platbu za den.

12. Výluky

- Výpadky/služby třetích stran (platební brány, e- mail, DNS).
- Změny provedené mimo Poskytovatele (OS/DB/konfigurace).
- Rozvoj, nové funkcionality, redesign.
- Penetrační testy a externí bezpečnostní audit (samostatně na vyžádání).

13. Reportování a review

Reporty budou předkládány na vyžádání.

- **Měsíční SLA report:** incidenty, časy reakcí/obnov, dostupnost, doporučení.
- **čtvrtletně review:** optimalizace, plán rozvoje.

14. Cena, kapacita, ceník a fakturace

- **Servisní paušál: 7 750 Kč bez DPH / měsíc.**
 - Zahrnuje: monitoring + dispečink, pravidelné provozní kontroly, **až 1 hodinu** drobných zásahů/konzultací měsíčně.
 - Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí.
- **Účinnost platby paušálu:** Platba měsíčního servisního paušálu začne být fakturována s účinností od **1. dubna 2026**, bez ohledu na dřívější datum podpisu této SLA.
- **Nad rámec paušálu:** T&M dle ceníku.
- **Fakturace:** jednou měsíčně zpětně, splatnost 14 dní od data vystavení.
 - Cena víceprací se řídí podle role dle T&M ceníku:

<u>Role</u>	<u>Cena</u>	<u>/hod.</u>
■ Vývojář		1 400,- Kč

■ Solution Architect	1 550,- Kč
■ Business analytik	1 550,- Kč
■ UX designer	1 550,- Kč
■ Projektový manažer*	1 400,- Kč

● **Poznámky k ceně:**

- Výše uvedené ceny jsou platné pro roky 2025 až 2027. Po tomto období může být cena měsíčního paušálu upravena tak, aby reflektovala komplexitu systému a náročnost jeho podpory.
- Cena víceprací může být upravena v závislosti na aktuální míře inflace a růstu mezd v oboru.
- Uvedené ceny jsou bez DPH.
- *) Čas projektového manažera je vypočten jako 20 % ze stráveného času ostatních rolí.

15. Doba trvání a ukončení

Tato SLA nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a uzavírá se na dobu neurčitou.

SLA zaniká:

- a) **ukončením Smlouvy o poskytnutí výhradní podlicence k Software**, není-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak;
- b) **písemnou dohodou** Smluvních stran;
- c) **výpovědí** kterékoliv ze Smluvních stran, a to s **výpovědní lhůtou tří měsíců**, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

Změny této SLA lze provést pouze formou písemných, číslovaných dodatků.

16. Závěrečná ustanovení

- Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními autorského zákona č. 121/2000 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.
- Veškeré spory budou řešeny přednostně smírně; v případě neshody bude věcně a místně příslušný soud se sídlem v Praze.
- Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží jedno vyhotovení.

V Praze dne 16.4. 2026