

Příloha č. 2 – Dostupnost poskytované služby a smluvní pokuty AppOn.cloud Česko

1. Provozovatel zajišťuje provozování softwarové aplikace na základě údajů uvedených ve smlouvě o provozování softwarové aplikace a objednávkách.
 2. Služba je poskytována 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby určené pro plánovanou údržbu podle odst. 6 této přílohy.
 3. Služba je považována za nedostupnou v okamžiku pochybení provozovatele. Za nedostupnost služby se nepovažuje porucha hardware nebo software objednatele služby nebo datového spojení od objednatele služby do datového centra provozovatele služby.
 4. Výpočet dostupnosti služby v měsíci se vypočte následujícím výpočtem:
 - a) Výpočet 100% dostupnosti služby v daném měsíci: $PDM \times 24 = MDS$
 - b) Výpočet SVS:
 $100 - GDS = SVS$
 - c) Výpočet možného výpadku služby v hodinách:
 $(MDS / 100) * SVS = MNS$
 - d) Skutečná nedostupnost služby
 $(SNS / MNS) = PNS$ *Vzor výpočtu:*
Měsíc říjen má 31 dní. Maximální dostupnost služby je tedy dle výpočtu a) 744 hodin. Klient má domluvenu dostupnost 99%. Dle výpočtu c) je tedy maximální možný výpadek 7,44 hodiny. Skutečnou nedostupnost služby vypočítáme pomocí vzorce d). Výpadek služby byl 1 hodina, tzn. 0,13%.
- Nápověda:*
PDM – Počet dní v měsíci, MDS – Maximální dostupnost služby, GDS – Garantovaná dostupnost služby v %, SVS – Smluvní výpadek služby, MNS – Možná nedostupnost služby v hodinách, SNS – skutečná nedostupnost služby v hodinách, PNS – procentuální skutečná nedostupnost služby
5. Do skutečné nedostupnosti služby (SNS) se nepočítá předem hlášený výpadek služby z důvodu údržby.
 6. Plánovaná nedostupnost služby nesmí být delší než-li 48 hodin v kalendářním roce. V tomto čase může být poskytování služby přerušeno. Většina plánované údržby bude prováděna v době s nižší návštěvností služby. Každé přerušování poskytování služby z důvodu údržby musí provozovatel hlásit alespoň 2 dny předem.
 7. V případě, že v kalendářním měsíci není ze strany provozovatele dodržena měsíční dostupnost služby, může objednatel po provozovateli požadovat smluvní pokutu (sleva z měsíčního paušálu dle tabulky odst. č. 8). Tento požadavek musí být uplatněn nejpozději do 1 měsíce od posledního dne v měsíci, ve kterém byla služba nedostupná. V opačném případě nárok objednatele zaniká.
 8. Tabulka smluvních pokut při nedodržení dostupnosti služby:

Nedostupnost 1% - 2% \geq SVS	20%
Nedostupnost 3% - 4% \geq SVS	40%
Nedostupnost 5% - 6% \geq SVS	60%
Nedostupnost 7% - 8% \geq SVS	80%
Nedostupnost 9% a více % \geq SVS	100%