

SLA OpCon Cloud

OpCon Cloud Service

- Disponibilité niveau de service mensuel

OpCon Cloud System - Taux de disponibilité = 99.9%

En cas d'interruption de service « Disponibilité du système » sur une durée d'un mois civil inférieure à 99.9% et dont la cause est avérée imputable à Ntico et que cela se reproduit le mois suivant ou se produit sur trois mois non consécutifs sur une année calendaire, le Client obtiendra un crédit sur son abonnement annuel de :

Pourcentage mensuel de disponibilité	SERVICE CRÉDIT*
<99.9%	10% des frais mensuels
<99%	25% des frais mensuels
<95%	100% des frais mensuels

"Disponible" : signifie que l'infrastructure d'hébergement, les applications, les bases de données, les systèmes, les logiciels et la transmission des données de la Société sont entièrement opérationnels et capables d'exécuter des programmes ou des tâches et de transmettre les données du Client avec précision.

"Frais mensuels" : équivaut à un douzième du montant annuel facturé pour le système OpCon Cloud.

"Disponibilité du système" : désigne le pourcentage du temps total pendant lequel les services sont disponibles pour le Client. La disponibilité du système s'applique à la maintenance non programmée mais exclut expressément les fenêtres de maintenance standard de Ntico.

*Tous les crédits ou remboursements seront payés par Ntico au Client sous la forme d'un avoir sur facturation. Si l'émission d'un avoir sur facturation est impossible (p. ex. en cas de résiliation du Contrat), les crédits ou remboursements seront facturés par le Client à NTICO.