Article 1. - OBJET.

Le présent accord de niveau de service a pour objet de définir les paramètres de référence pour les prestations fournies par Castle IT.

Le présent accord de niveau de service fait partie intégrante du contrat conclu entre le client et Castle IT.

Le présent accord de niveau de service s'applique séparément à chaque client et à chaque contrat.

Article 2. - SERVICES CONCERNÉS.

Castle IT fera tous les efforts nécessaires pour assurer la qualité, la sécurité et la disponibilité maximale du service.

Les prestations fournies par Castle IT non citées ci-dessous sont réputées non concernées par le présent accord de niveau de service.

2.1 Hébergement au centre de données de Larçay (37)

Castle IT vous garantit :

- 100 % de disponibilité mensuel de l'électricité ;
- 100 % de disponibilité mensuel de la climatisation ;
- 100 % de disponibilité mensuel d'Accès physique ;
- 99,9 % de disponibilité mensuel d'Accès Internet (Si contrat souscrit avec Castle IT).

2.2 Serveur dédié

Castle IT vous garantit :

- 100 % de disponibilité mensuel de l'électricité ;
- 99,9 % de disponibilité mensuel d'Accès Internet.

2.3 Serveur virtuel

Castle IT vous garantit :

- 99,9 % de disponibilité mensuel de fonctionnement de l'infrastructure cloud de Castle IT ;
- 99,9 % de disponibilité mensuel d'Accès Internet.

2.4 Solution de sauvegarde

Castle IT vous garantit :

- 99,9 % de disponibilité mensuel de fonctionnement de l'infrastructure de sauvegarde de Castle IT.

Article 3. - MAINTENANCE PLANIFIÉE

3.1 Le temps de maintenance planifiée n'est pas comptabilisé dans le calcul du temps de disponibilité. La maintenance planifiée désigne les activités ordinaires et extraordinaires régulièrement réalisées par Castle IT pour maintenir le fonctionnement de ces infrastructures.

3.2 Le client sera averti par Castle IT de la réalisation d'une opération de maintenance au moins 24 heures à l'avance, dans un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique indiquée sur la fiche du client.

3.3 Castle IT s'engage à faire tous les efforts possibles pour limiter la quantité et la durée des maintenances planifiées ; et s'engage à effectuer les tâches de maintenance en minimisant leurs effets sur les services du client.

Article 4. - DÉTECTION D'INDISPONIBILITÉ, DE PANNES ET/OU DE DÉFAUTS

4.1 Castle IT s'appuie sur des solutions logiciels spécifiques pour détecter et signaler toute panne ou défaut en notifiant en temps réel les équipes de Castle IT 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

4.2 Les pannes ou défauts peuvent être signalés par le client au numéro unique d'astreinte 06.50.87.04.69 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Tout appel au numéro unique d'astreinte non justifié et/ou abusif pourra être facturé 50 euros.

4.3 Les pannes ou défauts peuvent être signalés par le client par l'ouverture d'un ticket soit sur l'interface client accessible à l'adresse https://customers.castle-it.fr, soit sur l'interface Nova Links à l'adresse https://nova.castle-it.fr.

Article 5. - INDEMNITÉS

5.1 Pour bénéficier de l'indemnité, le client doit contacter le service d'assistance de Castle IT, dans les 10 jours suivant la fin du dysfonctionnement.

5.2 Les montants des indemnités accordées par Castle IT seront notifiés sur la prochaine facture du client.

5.3 Le client accepte qu'il n'aura droit à aucun remboursement de la part de Castle IT pour la période de dysfonctionnement, à l'exception de l'indemnité concernée par le présent accord de niveau de service.

Article 6. - MONTANT DES INDEMNITÉS

Le montant des indemnités dépend de la garantie associée à la cause du dysfonctionnement concerné.

6.1 - 100 % de disponibilité mensuel

10% du montant de l'abonnement mensuel par tranche de 20 minutes d'indisponibilité dans la limite de 100% par mois.

6.2 - 99,9 % de disponibilité mensuel

10% du montant de l'abonnement mensuel par tranche de 20 minutes d'indisponibilité dans la limite de 100% par mois et au delà des 40 premières minutes d'indisponibilité du mois en cours.

Article 7. - LIMITES D'APPLICABILITÉ DE L'ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

Dans certains cas, en dépit d'un dysfonctionnement, le client n'a droit à aucune des indemnités prévues :

- Indisponibilité créée volontairement ou involontairement par le client suite à une utilisation incorrecte, une configuration incorrecte, un arrêt du service, ... ;
- Dysfonctionnement, non résolution ou tout retard dans leur résolution en raison d'un manquement par le client ou d'un abus du Service par le client ;
- Manquement ou violation du contrat par le client ;
- Situation financière irrégulière suite à un défaut de paiement du client ;
- Requisition judiciaire ;
- Cas de force majeure.

Article 8. - DURÉE DU CONTRAT.

La garantie de disponibilité entrera en vigueur 3 jours ouvrés après la mise en facturation du contrat souscrit.

Elle est souscrite pour une durée indéterminée.

Elle prendra fin avec la résiliation du contrat souscrit.