

net+ business!

# **Garantie de niveau de service (SLA)**

## Table des matières

<b>1. DESCRIPTION DU DOCUMENT</b> .....	<b>2</b>
<b>2. NIVEAU DE SERVICES</b> .....	<b>2</b>
2.1. Fourniture du service.....	2
2.2. Processus et Garantie.....	3
2.2.1. Annonce d'un cas.....	3
2.2.2. Garantie de niveau de service.....	3
2.2.3. Définition de la notion de durée.....	3
<b>3. COMPENSATIONS EN CAS DE DEFAULT DE SERVICE</b> .....	<b>4</b>
3.1. Événement unique.....	4
3.2. Disponibilité annuelle.....	4
3.3. Processus de compensation.....	4
<b>4. PROCEDURE DE RECLAMATION</b> .....	<b>4</b>

## 1. DESCRIPTION DU DOCUMENT

La garantie de niveau de service (SLA) est constituée par le présent document. Elle fait partie intégrante du contrat pour les connexions internet Business-PME et règle de manière définitive les garanties données par l'opérateur en matière de qualité de service.

Ce document décrit également les compensations proposées au client dans le cas où cette garantie ne serait pas respectée.

La période de validité de ce SLA est identique à celle du contrat pour lequel il s'applique.

Le présent document constitue une base commune pour l'ensemble des réseaux partenaires de net+, nommés ci-après « opérateurs ». **Lorsqu'un SLA plus avancé est localement disponible, c'est le document édité par votre fournisseur qui s'applique.** Le site Internet de votre opérateur ou votre conseiller commercial vous renseigneront plus en détail sur la pratique en vigueur dans votre région.

## 2. NIVEAU DE SERVICES

### 2.1. FOURNITURE DU SERVICE

L'opérateur garantit la livraison de services fiables et à haute disponibilité qui répondent aux attentes du client. Des évolutions périodiques, effectuées par des équipes d'ingénieurs dédiées, assurent le maintien à jour des infrastructures réseau. La prise en charge des demandes est assurée de manière prioritaire par des équipes de proximité.

Il prend les mesures adéquates pour s'assurer que les valeurs définies ci-après sont atteintes. La garantie signifie que l'opérateur paie une indemnité au client en cas de non-respect des valeurs convenues.

Le niveau de service définit la disponibilité établie contractuellement entre le client et l'opérateur pour le service concerné. Celui-ci met en place les outils permettant d'assurer la surveillance de la qualité des services qu'il fournit (monitoring).

## 2.2. PROCESSUS ET GARANTIE

### 2.2.1. Annonce d'un cas

Lorsqu'un client informe l'opérateur de la perte de sa connexion internet, l'opérateur procédera à des tests préliminaires en collaboration avec le client. Une fois les tests terminés, s'il est avéré que l'indisponibilité du service est liée à l'opérateur, celui-ci démarrera les démarches nécessaires au dépannage.

Les maintenances techniques annoncées à l'avance par l'opérateur sont exclues du présent SLA.

Dans le cadre d'un contrat global, le SLA s'applique pour chaque raccordement individuellement.

### 2.2.2. Garantie de niveau de service

En cas de panne de la connexion internet Business-PME, la garantie de niveau de service minimale s'applique comme suit :

Garantie de niveau de service	
<b>Disponibilité annuelle du service</b>	99.5% (27 heures)
<b>Réception des dérangements</b>	24h/24, 7j/7
<b>Horaires de traitement (dépannage)</b>	Lundi au vendredi : 8:00 – 12:00 ; 13:30 – 17:00
<b>Temps moyen de résolution par cas (MTTR)</b>	24 heures ouvrables

Les valeurs décrites ci-dessus ne s'appliquent qu'en cas d'une perte totale du raccordement. Une dégradation partielle du service n'est pas prise en compte.

Le MTTR est suspendu lorsque le client est injoignable ou si sa responsabilité est engagée pour la résolution du cas, ainsi qu'en dehors des heures de traitement.

### 2.2.3. Définition de la notion de durée

Toutes les durées spécifiées (heures ou jours) notifiées dans ce document correspondent à des périodes ouvrables, soit du lundi au vendredi. Les weekends et les jours fériés sont exclus.

## 3. COMPENSATIONS EN CAS DE DEFAUT DE SERVICE

### 3.1. ÉVÈNEMENT UNIQUE

En cas de non-respect de la garantie décrite sous « *Temps moyen de résolution par cas* », le client sera en droit de demander une compensation pour ce retard. Le montant de la compensation est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

L'équivalent d'une demi-mensualité du montant de la connexion internet est due si le temps de résolution excède les 24 heures ouvrables (MTTR).

### 3.2. DISPONIBILITE ANNUELLE

En cas de non-respect de la garantie décrite sous « *Disponibilité annuelle du service* », le client sera en droit de demander une compensation pour ce manquement. Le montant de la compensation est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

L'équivalent d'une demi-mensualité du montant de la connexion internet est due si le temps total d'indisponibilité excède les 27 heures ouvrables, durant une année de contrat.

### 3.3. PROCESSUS DE COMPENSATION

La compensation s'effectue sous la forme d'une note de crédit appliquée sur une facture ultérieure du service concerné.

## 4. PROCEDURE DE RECLAMATION

Lorsque qu'un élément du SLA n'est pas atteint, le client est responsable d'en faire part à son opérateur.

Le client devra faire constater les défauts dans la fourniture du service par courrier postal ou email. Si le manquement est avéré, l'opérateur sera en charge d'assurer les dédommagements prévus selon le présent document.

Le client peut faire valoir le droit à l'indemnité mentionné dans le présent SLA au plus tard 3 mois après la fin du mois pendant lequel l'événement donnant droit à l'indemnité s'est produit. Passé ce délai, tout droit à une indemnité s'éteint.