



## SLA VTX Business Access

---

SLA (Service Level Agreement) pour connexion Business Access 50 M (en option), 100M, 500M et 1 Giga. Ce document est une annexe au contrat VTX Business Access.

### ➤ **CONTENU :**

Niveaux de services .....	<b>2</b>
Compensations .....	<b>3</b>

Ce document définit les garanties de service accordées aux clients Business Access ayants droit à ce SLA.

Ce document définit également les compensations proposées au client dans le cas où les garanties ne seraient pas respectées.

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

## Niveaux de services

### ➤ PRISE EN CHARGE DES

Tous les dérangements concernant votre connexion Business Access peuvent être annoncés à VTX 24h/24, 7j/7 via E-mail à l'adresse suivante : support@vtx.ch

Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone aux numéros suivants :

- 0840 111 240 (ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 18 h) ;
- 0900 901 234 (ouvert du lundi au vendredi de 18 h à 20 h).

Les interventions planifiées ne sont pas concernées par ce tableau (cf. point 3. Intervention planifiée).

### ➤ TEMPS DE RÉOLUTION EN CAS DE PANNE

En fonction du type de panne pouvant intervenir, VTX garantit les temps de résolution suivants (temps à compter de la réception de l'avis de dérangement) :

#### a) En cas de panne de la connexion Business Access

Le niveau de classification des pannes sera déterminé par VTX et le client par un accord mutuel en fonction de chaque panne. Cette classification détermine les actions à prendre. En cas de désaccord sur la classification, VTX déterminera la catégorie de panne et en informera le client en lui expliquant les raisons de ce choix.

Catégorisation des problèmes :

- Problème majeur : pas de connexion
- Problème permanent : certaines fonctions durablement affectées
- Problème mineur : gênes passagères

PANNES	TEMPS DE RÉOLUTION
a./ Problèmes majeurs	
1. Perte complète du signal Internet sur la ligne du client	1 jour
2. Autres pannes notamment sur la ou les ligne(s) de raccordement, interruption physique de la ligne de raccordement	Best effort
b./ Problèmes permanents	
3. Dégradation de la bande passante	Best effort
c./ Problèmes mineurs	
4. Ralentissements, etc.	Best effort

#### b) En cas de panne de votre équipement Business Access

PANNE DE MATÉRIEL	TEMPS DE RÉACTION
1. Panne de votre équipement Business Access (si le matériel a été fourni par VTX)	Expédition d'un nouvel équipement dans la journée si panne constatée avant 12 h
2. Panne de votre équipement Business Access (si le matériel n'a pas été fourni par VTX)	Aucune garantie de temps de réaction



### ➤ INTERVENTION PLANIFIÉE

Les interventions planifiées seront réalisées la nuit de 2 h à 6 h sans notification. Toutes les interventions planifiées et effectuées en dehors de cette page horaire, seront notifiées à l'avance (au moins 48 heures) au client. Les clients du service SLA Business Access recevront des notifications pour tout incident sur notre réseau affectant leur connexion.

### ➤ INFORMATION SPÉCIALE À PROPOS DE LA PERTE DU SIGNAL SUR LA LIGNE DE RACCORDEMENT

Lorsque le client informe VTX de la perte de sa connexion Internet, VTX réalisera plusieurs tests en collaboration avec le client. A la suite de ces tests, si VTX détecte un problème lié au signal de la ou des ligne(s) de raccordement, VTX lancera les démarches nécessaires au dépannage. Dans le cas d'un problème lié à la ligne de raccordement physique (cuivre ou fibre), VTX devra ouvrir un avis de dérangement pour que le fournisseur puisse faire des tests sur la ligne et résoudre le problème éventuel.

### ➤ DÉFINITION

Toutes les durées (heures ou jours) notifiées dans ce document correspondent à des périodes ouvrables, soit du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

## Compensations

---

En cas de non-respect des garanties décrites dans la partie « Niveau de Services », VTX dédommagera le client comme suit :

### ➤ COMPENSATION FINANCIÈRE EN CAS DE DÉFAUT DE SERVICE

Si VTX ne respecte pas le délai prévu pour les temps de résolution en cas de panne, le client sera en droit de demander une compensation pour ce retard. Le montant des compensations est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

- 50 % de rabais sur l'abonnement mensuel du mois concerné si le temps de résolution est dépassé de plus de 24 heures. Dans tous les cas ces compensations ne pourront pas dépasser 50 % de la facture mensuelle du client.

### ➤ PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Lorsqu'un ou plusieurs des points du SLA ne sont pas atteints par VTX ou lorsque le client est insatisfait du traitement de l'un de ces points, le client est responsable de faire remonter l'information au management de VTX en passant par l'intermédiaire de son Account Manager.

Le client devra faire part à son Account Manager des défauts constatés dans la fourniture du service par courrier postal, fax ou E-mail. Si le manquement est notable, l'Account Manager sera en charge de faire remonter l'information auprès des départements concernés et de s'assurer que les dédommagements prévus sont accordés au client.