

## SLA SILVER

---

SLA (Service Level Agreement) pour les services Connectivity

### ➤ CONTENU

SLA SILVER.....	1
Généralités.....	2
Gestion des incidents.....	3
Niveau de services.....	5
Compensations.....	8
Réclamations.....	9

Ce document définit les garanties de service (ci-après SLA) accordées aux clients et aux partenaires ayant souscrits à des services de connexions Internet standard de type VDSL, FTTH (appelées également connexions « best effort »). Sont également spécifiées les compensations proposées au client dans le cas où les garanties ne seraient pas respectées.

Les services couverts par cette garantie concernent les prestations suivantes et leurs options respectives :

- Business Access Silver
- Business VPN Silver

### ➤ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

- **Fuseaux horaires** : Sauf indication spécifique, les heures mentionnées dans ce document sont basées sur le fuseau horaire suisse (CET Europe/Zurich).
- **Zone géographique d'application** : Le SLA est exclusivement applicable sur le territoire national suisse. Pour les clients internationaux, seuls les sites géographiques situés sur le sol suisse peuvent prétendre au SLA.
- **Jours Fériés** : Sauf mention spécifique, les jours fériés nationaux et les jours fériés cantonaux sont couverts par le SLA.
- **Options de services** : Sauf mention spécifique, les options de service sont couvertes par le SLA.
- **Dépendance du SLA** : Le SLA est indissociable du service principal dont il dépend. Si aucun SLA global n'est conclu, chaque service possède son propre SLA. Ce dernier ne saurait être transférable d'un service à l'autre et aucun système d'héritage n'est toléré.
- **SLA Global et projets multisites** : Dans le cas d'un projet multisites ou d'une offre globale à plusieurs niveaux de service, un regroupement des SLA (SLA Global) peut être proposé. Un avenant contractuel doit cependant être rédigé en mentionnant le lot ou la liste des services concernés par le même SLA.
- **Validité** : La période de validité du SLA est identique à celle du contrat pour lequel il s'applique.

## Généralités

---

### 1. MISE EN PLACE DU SERVICE

#### 1.1 DÉLAI DE LIVRAISON

VTX s'engage à livrer la prestation dans les délais indiqués sur la proposition commerciale. Ces délais sont comptabilisés à partir de la validation administrative du contrat par VTX. Ces délais peuvent être étendus ou gelés si le client ne participe pas activement à la collecte des informations nécessaires à l'installation du service. Les retards ne relevant pas du périmètre d'influence de VTX pourront entraîner un report du délai de livraison (cf. 1.8).

#### 1.2 FAISABILITÉ ET CLAUSE D'INAPPLICABILITÉ

Avant l'envoi d'un devis, VTX vérifie l'éligibilité théorique du client au service et s'assure de la disponibilité du réseau à l'adresse donnée. Une fois le devis accepté et après signature du contrat, VTX effectue les démarches nécessaires pour raccorder le client au réseau. Selon la complexité du bâtiment et sous réserve de disponibilité de paires de cuivre des travaux d'électriciens additionnels, à la charge du client, peuvent survenir. VTX se dégage de toute responsabilité concernant le câblage interne du bâtiment, qui reste et demeure sous le périmètre d'influence du client. Le bâtiment doit être physiquement compatible et les positions cuivre (pour le VDSL) ou optique (pour la fibre) libres de tout opérateurs.

#### 1.3 SUIVI DE LA COMMANDE

**Livraison du CPE :** Une fois la commande passée, et après validation des positions (cuivre ou fibre), VTX expédie chez le client ou chez le partenaire IT, le matériel (VTX Box).

**Installation du matériel sur site :** Sauf indication contraire dans le contrat, l'installation sur site de l'équipement est à la charge du client ou de son partenaire. VTX peut proposer des prestations additionnelles d'installation de matériel et des interventions sur site sous couvert de frais d'installation supplémentaires.

**Frais d'électricien :** Selon le contexte et la technologie commandée (Cuivre ou Fibre) des frais additionnels d'électricien, indépendant de VTX, peuvent apparaître. Ces frais sont facturés directement par l'électricien au client. Pour le cuivre on parle de « renvoi cuivre ». Pour la fibre optique, il s'agit de la pose de la prise OTO.

Remarque : Dans le cadre de la Fibre FTTH, notez que la prise OTO est très souvent déjà installée dans l'immeuble, les frais sont alors évités.

#### 1.4 LIEN DE SECOURS

Pour sécuriser la solution, tous les services vendus sous la mention « Silver » incluent une ligne Internet de secours. VTX garantit au client la fourniture d'un lien principal et d'un lien secondaire de technologie différentes (FTTH, VDSL ou LTE). VTX assure le service de bascule automatique d'une ligne à l'autre en cas d'incident (Fail over). La solution de backup incluse dans le SLA Silver reste et demeure indissociable du service principal souscrit.

## Gestion des incidents

---

### 1. NATURE DES INCIDENTS

. Les incidents sont catégorisés selon 2 critères : Gravité / Origine

#### a) Gravité de l'incident :

<b>Majeur</b>	Le service n'est plus atteignable et ne fonctionne plus. Pas de connexion et perte totale du service. (Ex : perte du signal, interruption physique de la ligne, panne matérielle).
<b>Permanent</b>	Le service fonctionne de manière instable ou en mode dégradé et certaines fonctions sont durablement affectées. (Ex : baisse de débit, instabilité, dégradation de la ligne).
<b>Mineur</b>	Le service fonctionne avec des gênes passagères erratiques et aléatoires. L'incident n'est pas reproductible et ne pénalise pas l'activité. (Ex : microcoupures, pertes de paquets, etc.).
<b>Requête</b>	Le client demande un changement non prévu contractuellement. (Ex : Changement de router, ajout d'une option, Création de VLAN, Changement DNS, ouverture de ports, upgrade de connexion, etc.).

#### b) Origine de l'Incident

<b>Logique</b>	L'incident a pour origine l'équipement fourni par VTX (VTX box).
<b>Physique</b>	L'incident a pour origine le réseau physique de VTX (POP, backbone, etc.). VTX envoie un technicien sur site.

Le niveau de classification des pannes sera déterminé par VTX et le client après accord mutuel. Cette classification induit les actions à prendre selon la nature du dérangement. En cas de désaccord sur la classification, VTX qualifiera la catégorie de panne et en informera le client en lui expliquant les raisons de ce choix.

### 2. GESTION DES INTERRUPTIONS

Avant de signaler un incident, le client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses propres équipements ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur final. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par VTX, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de VTX et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou illicite du service (cf. 1.7 Conditions d'exclusion), donnera lieu à une fin de non-recevoir. VTX pourra demander au client d'intervenir sur le site de l'utilisateur final, afin de réaliser des tests ou des manipulations simples, comme le redémarrage d'un équipement.

### 3. OUVERTURE D'UN TICKET

VTX fournit à ses clients un point d'entrée unique (Support technique) qui assure l'ouverture des tickets et est accessible pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi). L'enregistrement des tickets n'est possible que pendant les heures ouvrées du support. En dehors des heures de support, les conditions d'exclusions s'appliquent (cf. 1.7 Conditions d'exclusion). Dès réception d'un appel, VTX qualifiera l'appel comme suit :

- Identification de l'appelant et vérification de son habilitation
- Identification du contrat et du niveau de service souscrit
- Identification du site et service impactés

Une fois l'appel qualifié, VTX ouvrira le ticket et fournira au client un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. Le client fournira à VTX toutes les informations requises et collaborera afin de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront entre autres :

- Nom de l'interlocuteur client déclarant l'interruption
- Type de service impacté
- Description, localisation et conséquences de l'interruption
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

VTX peut demander au client, si nécessaire, d'intervenir sur ses équipements sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident et procéder à des tests à distance.

L'ouverture d'un ticket peut être faite soit par téléphone (numéro support technique) soit par email (Email du support).

### 4. CLÔTURE D'UN TICKET

La clôture d'un ticket sera faite par VTX comme suit :

- Information du client (par téléphone, ou email).
- Clôture et archivage de l'incident.

## Niveau de services

---

### 1. NIVEAU DE SERVICE DU SLA SILVER

#### 1.1 RÉSUMÉ

Uptime	Du lundi au dimanche, de 00:00 à 24:00 heures, jours fériés inclus
Availability	Non garantie
Support Time / Ticket registration	Du lundi au vendredi, de 08:00 à 12:00 heures et de 13:00 à 17:00 (hors jours fériés)
Monitoring	Réactif
Temps de Rétablissement	Best effort goal <24 h

#### 1.2 DURÉE DE FONCTIONNEMENT (UPTIME)

La durée de fonctionnement (Uptime) désigne le temps depuis lequel une plateforme, un composant, une machine, un logiciel ou un service tourne sans interruption. En cas de redémarrage, l'Uptime est remis à zéro.

Uptime	Du lundi au dimanche, de 00:00 à 24:00 heures, jours fériés inclus
Remarque	Remise à zéro si redémarrage

#### 1.3 TAUX DE DISPONIBILITE (AVAILABILITY)

Le taux de disponibilité (Availability) est calculé annuellement. Il estime la différence entre la durée de fonctionnement (Uptime) moins la somme des interruptions de service (Service Downtime) pendant les heures de support (Support Time). En cas de maintenance programmée par l'opérateur ou par le client, la disponibilité du service n'est pas impactée et l'interruption n'est pas comptabilisée. Les fenêtres de maintenance programmées par l'opérateur ou annoncées par le client font partie des conditions d'exclusion (cf. 1.7 Conditions d'exclusions).

Le SLA Silver dispose d'un taux de disponibilité non garantie.

Availability	Non garantie
Indisponibilité annuelle maximum	Best effort
Exclusions	Maintenances programmées par l'opérateur Maintenances programmées par le client

#### 1.4 HEURES DE SUPPORT (SUPPORT TIME)

Le service est supporté exclusivement par **téléphone**, du lundi au vendredi, de 08:00 à 12:00 heures le matin et de 13:00 à 17:00 l'après-midi hors jours fériés. L'enregistrement des tickets (Ticket registration) n'est possible que pendant les heures de support. En dehors des heures de support, les conditions d'exclusion s'appliquent (cf. 1.7 Conditions d'exclusion).

Support Time	Du lundi au vendredi, de 08:00 à 12:00 heures et de 13:00 à 17:00 (hors jours fériés)
Ouverture des tickets	Par téléphone uniquement : <b>0800 200 200</b> Par email : support_f@vtx-telecom.ch
Exclusions	Hors des heures de support

#### 1.5 DURÉE D'INTERRUPTION (SERVICE DOWNTIME)

La durée d'interruption de service (Service Downtime) correspond à la durée totale pendant laquelle le service a été inaccessible moins les Conditions d'exclusion. Cette durée est calculée de l'ouverture du ticket chez VTX (Time Stamp système) jusqu'à sa clôture. La date, l'heure, les minutes et les secondes du système de ticket font foi. A partir de l'ouverture du ticket par le client, le calcul du temps de rétablissement s'enclenche.

#### 1.6 GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT

En cas de panne majeure, VTX se fixe un objectif de résolution inférieur à 24 h ouvrées. Dans le cadre du SLA Silver, le temps de rétablissement ne peut être garanti. Toutefois, VTX s'engage à mettre tout en œuvre afin de garantir au client une interruption de service la plus courte possible.

VTX procédera à l'ouverture du ticket et effectuera le pré-diagnostic à distance. Si le client souhaite l'intervention d'un technicien sur site, l'intervention sera facturée selon un tarif horaire convenu avec le client. Dans le cadre des services dit « best effort », aucune garantie de délai d'intervention ne peut être proposée client.

Selon la nature des incidents, VTX se fixe comme objectif les temps de rétablissement suivants :

**Temps de rétablissement selon la nature des pannes à compter de l'ouverture du ticket :**

Panne	Physique	Logique
Majeur	Best effort goal <24 h	Best effort goal <24 h
Permanent	Best effort goal <24 h	Best effort goal <24 h
Mineur	Best effort goal <24 h	Best effort goal <24 h
Requêtes	Best effort	Best effort

Remarque : L'origine de l'incident n'a pas d'impact sur le délai de rétablissement. Notez tout de même que ces durées correspondent à des moyennes hautes et que dans la majorité des cas, le rétablissement est bien plus court.

### 1.7 CONDITIONS D'EXCLUSION

Il est précisé que les hypothèses listées ci-dessous n'entrent pas dans le calcul de la durée d'interruption (Service Downtime) et par voie de conséquence sont exclues des objectifs de Temps de Rétablissement). Dans ces conditions, VTX se réserve le droit de geler le ticket d'incident jusqu'à nouvel ordre.

#### Liste des exclusions :

- Ouverture de dérangement en dehors des heures de support (hors Support Time)
- Ouverture du ticket faite par une personne non habilitée à le faire
- Si le client demande une intervention sur site et que le technicien VTX ne peut accéder aux locaux ou est volontairement empêché (Ex : accès impraticable, incendie, inondation, perte de clefs non imputable à VTX, refus de passage, etc.)
- Incivilités et vandalisme avérés
- Détérioration non imputable à VTX, d'origine animale ou climatique (intempéries, catastrophe naturelle, rongeurs, nuisibles, etc.)
- Si le client demande une intervention que cette dernière nécessite un accès réglementé avec présence policière (Ex. quartier bancaire ou militaire réglementés, quartier scellé suite à un attentat terroriste, etc.)
- Si le client demande une intervention que cette dernière se situe dans le domaine public et est soumise à un accès restreint ou des plages horaires définies par les autorités compétentes (Ex : intervention dans une chambre à proximité des voies ferrées, des trams, des zones militaires, aéroport, etc.)
- En cas de force majeure, si la vie humaine est mise en danger
- Lorsque qu'une fenêtre de maintenance a été programmée et convenue du côté VTX (ex : maintenance réseau, etc.)
- Lorsque qu'une fenêtre de maintenance a été programmée et convenue du côté client (ex : intervention dans le LAN, déménagement, etc.)
- Lorsque le client a réalisé des modifications physiques inappropriées sur les équipements VTX
- Lorsqu'il est prouvé que l'incident ne rentre pas dans le périmètre d'influence de VTX et ne concerne pas le service contractualisé. (Ex : défaut d'infrastructure, câble défectueux, manipulation inadéquate, problème électrique, climatisation inadaptée, mauvaise configuration des équipements LAN, etc.)
- Usage frauduleux ou illégal du service
- Le service a été résilié à la demande du le client
- Le service a été résilié par VTX pour impayé

### 1.8 CONDITIONS D'EXCLUSION SUR LES DÉLAIS DE LIVRAISON

Il est précisé que les garanties liées au délai de livraison du service ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- En cas d'incapacité ou de retard dans l'exécution de nos obligations de livraison nous déclinons toute responsabilité lorsque l'incapacité ou le retard sont causés par le client lui-même.
- En cas de circonstances extraordinaires et imprévisibles liées à l'approvisionnement d'équipements qui entraineraient un retard ou un défaut de livraison directement imputable à nos fournisseurs.

Dans ces cas de figure, VTX est en droit de reporter la livraison ou l'exécution de la prestation en fixant un délai supplémentaire proportionnel à la durée de l'empêchement.

## Compensations

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

### 1. DÉLAIS DE LIVRAISON

En cas de non-respect des délais annoncés dans la proposition commerciale, VTX versera au client une pénalité de **3 % du montant de la redevance mensuelle** du service contractualisé (options incluses), par jour ouvré de retard. Le cumul des pénalités relatives aux délais de livraison est plafonné à une mensualité par service.

### 2. COMPENSATIONS FINANCIÈRE EN CAS DE DÉFAUT DE SERVICE

#### a) Compensations par rapport au temps de rétablissement en cas d'incident

Si VTX ne respecte pas le délai prévu pour les temps de rétablissement en cas de panne, le client sera en droit de demander une compensation. Le montant des compensations est défini selon la gravité de l'incident. Le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

Incident	Objectif de temps de rétablissement	Dédommagement en cas de dépassement
Majeur	Best effort goal <24 h (ouvrées)	<b>Dépassement <math>\geq</math> 24 h (ouvrées)</b> : 50 % du montant de l'abonnement (options incluses) du lien concerné pour le mois en cours, valable une seule fois
Permanent	Best effort goal <24 h (ouvrées)	<b>Dépassement <math>\geq</math> 24 h (ouvrées)</b> : 25 % du montant de l'abonnement (options incluses) du lien concerné pour le mois en cours, valable une seule fois
Mineur	Best effort goal <24 h (ouvrées)	Pas de dédommagement
Requêtes	Best effort goal <24 h (ouvrées)	Pas de dédommagement

#### b) Compensations par rapport à la disponibilité (Availability) du service VTX

Dans le cadre du SLA Silver, VTX ne s'engage pas sur la disponibilité du service et n'offre aucune compensation liée à ce paramètre.



## Réclamations

---

### 1. 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 conseiller commercial.

Le client devra faire part à son interlocuteur des défauts constatés dans la fourniture du service par courrier postal avec accusé de réception. Si le manquement est notable, le conseiller commercial sera en charge de faire remonter l'information auprès des départements concernés et de s'assurer que les dédommagements prévus sont accordés au client.

SUPPORT TECHNIQUE  
**0840 111 240**

VTX Services SA  
Service réclamation  
Avenue de Lavaux 101  
1009 Pully